

## ÍNDICE

1.	CONSIDERACIONES GENERALES .....	17
1.1.	Antecedentes Generales .....	17
1.2.	Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra .....	17
1.3.	Alcance del RSO .....	18
1.4.	Vigencia del RSO .....	18
1.5.	Actualizaciones y Control de Cambios al Reglamento .....	18
1.5.1.	Actualizaciones .....	18
1.5.2.	Control de Cambios .....	19
1.6.	Documentos Relacionados .....	19
1.7.	Descripción de los Servicios .....	20
1.8.	Información .....	22
2.	OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN .....	25
2.1.	Objetivos Generales de la Operación .....	25
2.2.	Cobertura de los Servicios .....	25
2.3.	Objetivos Específicos .....	25
2.3.1.	Del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura .....	25
2.3.2.	Del Servicio de Mantenimiento del Equipo Estándar .....	25
2.3.3.	Del Servicio de Mantenimiento, Reparación y Reposición del Equipamiento y Sistemas de Seguridad .....	25
2.3.4.	Del Servicio de Alimentación para Internos y Personal de Gendarmería de Chile .....	26
2.3.5.	Del Servicio de Lavandería .....	26
2.3.6.	Del Servicio de Aseo y Control de Plagas .....	26
2.3.7.	Del Servicio de Salud a Internos .....	26
2.3.8.	Del Servicio de Reinserción Social .....	26
2.3.9.	Del Servicio de Economato .....	26
3.	POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN .....	27
3.1.	Objetivos de las Políticas .....	27
3.2.	Política Comercial .....	29
3.3.	Política de Recursos Humanos .....	30
3.4.	Política de Sistema Integrado de Gestión HSEQ .....	32
4.	RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA .....	35
4.1.	Régimen de Administración .....	35
4.1.1.	Inspector Fiscal durante la Explotación .....	35
4.1.2.	Instancia Coordinadora Establecimiento Penitenciario .....	37
4.1.3.	Facultades Especiales del Alcaide .....	38
4.2.	Relaciones de Servicio durante el Período de Explotación .....	39
4.2.1.	Del Concesionario con el Inspector Fiscal de Explotación y con la Instancia Coordinadora .....	39
5.	ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA .....	41
5.1.	Administración del Contrato .....	41
5.2.	Organización de la Concesionaria en el Establecimiento Penitenciario .....	42
5.3.	Dotación de Personal .....	43
6.	SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN .....	45
6.1.	Antecedentes Generales .....	45
6.1.1.	Objetivos y Alcance .....	45
6.1.2.	Definiciones .....	45
6.2.	Consideraciones Relativas al Personal del Concesionario .....	45

6.2.1.	Disposiciones Generales.....	46
6.2.2.	Contratación y Acreditación del Personal .....	46
6.2.3.	Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro .....	48
6.2.4.	Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada .....	48
6.2.4.1.	Cláusula de Confidencialidad.....	48
6.2.4.2.	Comunicación de Información a Gendarmería de Chile .....	48
6.2.5.	Restricciones al Personal del Concesionario .....	49
6.3.	Horarios del Personal del Concesionario en Cumplimiento de los Servicios .....	49
6.4.	Resumen Operativo de la Ejecución de los Servicios .....	50
6.4.1.	Ejecución de Actividades Programadas .....	50
6.4.2.	Ejecución de Actividades Especiales o No Programadas.....	50
6.4.3.	Ejecución de Actividades con Trabajadores Internos.....	50
6.4.4.	Requerimientos Adicionales.....	51
6.5.	Control de Ingresos y Egresos.....	52
6.5.1.	Controles de Ingreso, Egreso y Desplazamientos en Áreas Restringidas .....	52
6.5.2.	Ingreso de los Empleados del Concesionario, Talleres Industriales y Subcontratistas.....	52
6.5.3.	Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para el Concesionario y los Talleres Industriales .....	52
6.5.4.	Salidas de Vehículos con Mercaderías o Residuos de los Servicios del Concesionario y de los Talleres Industriales .....	53
6.5.5.	Salida de Bienes del Concesionario y Otros .....	54
6.5.6.	Ingreso de Implementos para la Gestión del Concesionario.....	54
6.5.7.	Flujos de Operación .....	55
6.5.7.1.	Desplazamiento y Control de Trabajadores Internos Contratados por el Concesionario o por Subcontratistas .....	55
6.5.7.2.	Ingreso y Desplazamientos de Personal Externo del Concesionario y de Subcontratistas .....	56
6.5.7.3.	Ingreso y Control de Vehículos de Transporte .....	58
6.5.7.4.	Ingreso de Carga del Concesionario, Talleres Industriales y Subcontratistas .....	59
6.5.7.5.	Egreso de Carga del Concesionario, Talleres Industriales y Subcontratistas .....	60
6.6.	Reclamos y Sugerencias.....	61
7.	SERVICIOS BÁSICOS.....	62
7.1.	Consideraciones Generales.....	62
7.2.	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura .....	62
7.2.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	62
7.2.1.1.	Objetivos del Servicio .....	62
7.2.1.2.	Descripción General del Servicio .....	62
7.2.1.3.	Resumen Operativo.....	64
7.2.1.4.	Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio .....	65
7.2.1.4.1.	Organigrama.....	65
7.2.1.4.2.	Dotación de Personal .....	67
7.2.1.4.3.	De la Jornada Laboral .....	68
7.2.1.5.	Adicionales al Servicio de Mantenimiento de Infraestructura.....	68
7.2.1.6.	Políticas del Servicio .....	68
7.2.1.7.	Objetivos de los Planes y Programas de Mantenimiento .....	69
7.2.2.	Descripción del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura .....	69
7.2.2.1.	Plan General de Mantenimiento.....	69
7.2.2.2.	Requerimientos Específicos del Servicio de Mantenimiento de La Infraestructura.....	69
7.2.2.3.	Actividades Específicas de Mantenimiento de Infraestructura.....	71
7.2.3.	Definiciones Operativas .....	72

7.2.3.1.	Políticas del Servicio de Mantenimiento .....	72
7.2.3.2.	Definiciones del Servicio Mantenimiento .....	72
7.2.3.3.	Reposición de Instalaciones de Infraestructura .....	73
7.2.3.4.	Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento de la Infraestructura .....	74
7.2.3.5.	Evento Crítico .....	74
7.2.3.6.	Vida Útil .....	74
7.2.3.7.	Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza .....	74
7.2.3.8.	Destrucción Provocada por Incendio .....	74
7.2.3.9.	Mantenimiento de Equipamiento de Infraestructura .....	74
7.2.3.10.	Tiempos de Atención .....	75
7.2.3.11.	Mantenimientos Extraordinarios Solicitados por la Inspección Fiscal .....	75
7.2.3.12.	Insumos .....	75
7.2.3.13.	Operación en Modo Degradado .....	75
7.2.3.14.	Aspectos Ambientales .....	76
7.2.3.15.	Repuestos .....	76
7.2.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	76
7.2.4.1.	Base de Procedimientos .....	77
7.2.4.2.	Programa de Trabajo y Organización .....	82
7.2.4.2.1.	Organización para la Entrega del Servicio .....	82
7.2.4.3.	Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas .....	84
7.2.4.4.	Procedimiento de Adquisiciones .....	84
7.2.4.4.1.	Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos .....	85
7.2.4.5.	Aspectos Operacionales .....	86
7.2.4.5.1.	Programación y Ejecución de Trabajos Diarios .....	86
7.2.4.5.2.	Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio .....	86
7.2.4.6.	Manual de Operaciones .....	87
7.2.4.7.	Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones .....	88
7.2.4.8.	Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio .....	88
7.2.4.9.	Dotación de Personal .....	89
7.2.4.10.	Equipamiento para la Entrega del Servicio .....	89
7.2.4.11.	Topología de Mantenimiento .....	89
7.2.5.	Plan de Contingencias o Imprevistos Graves .....	90
7.2.5.1.	Definiciones .....	90
7.2.5.2.	Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio .....	90
7.2.5.3.	Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria .....	91
7.2.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	91
7.2.6.1.	Sistemas de Control .....	91
7.2.6.2.	Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento .....	92
7.2.6.3.	Requerimientos Generales para el Aseguramiento del Funcionamiento de los Sistemas Críticos de Infraestructura .....	92
7.2.6.4.	Sistema de Verificación de Calidad .....	93
7.2.7.	Indicadores de Gestión .....	93
7.2.8.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	94
7.2.8.1.	Responsabilidades del Concesionario .....	94
7.2.8.2.	Responsabilidades de la Inspección Fiscal .....	94
7.2.8.3.	Responsabilidades de la Administración Penitenciaria .....	94
7.3.	Servicio de Mantenimiento Equipamiento Estándar .....	95
7.3.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	95
7.3.1.1.	Objetivos del Servicio .....	95

7.3.1.2.	Descripción General del Servicio .....	95
7.3.1.3.	Resumen Operativo.....	96
7.3.1.4.	Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio .....	98
7.3.1.4.1.	Organigrama.....	98
7.3.1.4.2.	Dotación de Personal .....	100
7.3.1.4.3.	De la Jornada Laboral .....	101
7.3.1.5.	Políticas del Servicio .....	101
7.3.1.6.	Objetivos de los Planes y Programas de Mantenimiento.....	102
7.3.2.	Descripción del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento Estándar .....	102
7.3.2.1.	Plan General de Mantenimiento.....	102
7.3.3.	Definiciones Operativas .....	103
7.3.3.1.	Estructura del Servicio a Entregar .....	103
7.3.3.2.	Reposición de Equipamiento Estándar.....	103
7.3.3.3.	Renovación del Equipamiento Estándar de la Inspección fiscal.....	104
7.3.3.4.	Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento del Equipamiento Estándar .....	104
7.3.3.5.	Evento Crítico .....	104
7.3.3.6.	Vida Útil del Equipamiento Estándar .....	104
7.3.3.7.	Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza .....	104
7.3.3.8.	Destrucción Provocada por Incendio .....	104
7.3.3.9.	Mantenimiento de Equipamiento Estándar .....	104
7.3.3.10.	Tiempos de Atención.....	105
7.3.3.11.	Mantenimientos Extraordinarios Solicitados por la Inspección Fiscal.....	105
7.3.3.12.	Insumos .....	105
7.3.3.13.	Operación en Modo Degradado.....	105
7.3.3.14.	Aspectos Ambientales .....	105
7.3.3.15.	Repuestos.....	106
7.3.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	106
7.3.4.1.	Programa de Trabajo y Organización .....	107
7.3.4.1.1.	Organización para Realizar el Servicio de Mantenimiento.....	107
7.3.4.2.	Procedimiento para Requerir Atención frente a Fallas.....	110
7.3.4.3.	Procedimiento para Adquisiciones.....	110
7.3.4.3.1.	Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos.....	110
7.3.4.4.	Aspectos Operacionales .....	111
7.3.4.4.1.	Programación y Ejecución de Trabajos Diarios.....	111
7.3.4.4.2.	Aspectos de Seguridad Durante la Prestación del Servicio .....	111
7.3.4.5.	Manual para Operaciones.....	112
7.3.4.6.	Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones .....	113
7.3.4.7.	Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio .....	114
7.3.4.8.	Dotación de Personal .....	114
7.3.4.9.	Equipamiento para la Entrega del Servicio.....	114
7.3.5.	Plan de Contingencias .....	115
7.3.5.1.	Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio.....	115
7.3.5.1.1.	Imposibilidad de Asistencia del Personal del Concesionario .....	115
7.3.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio.....	116
7.3.6.1.	Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento.....	116
7.3.6.2.	Requerimientos Generales para el Aseguramiento del Funcionamiento de los Sistemas críticos de Equipamiento Estándar .....	116
7.3.6.2.1.	Sistema de Verificación de Calidad .....	117
7.3.7.	Indicadores de Gestión .....	117

7.3.8.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	118
7.3.8.1.	Responsabilidades del Concesionario.....	118
7.3.8.2.	Responsabilidades de la Inspección Fiscal .....	118
7.3.8.3.	Responsabilidades de la Administración Penitenciaria .....	118
7.4.	Servicio de Mantenimiento Equipamiento y Sistemas de Seguridad.....	119
7.4.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	119
7.4.1.1.	Descripción General del Servicio .....	119
7.4.1.2.	Resumen Operativo.....	121
7.4.1.3.	Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio .....	121
7.4.1.3.1.	Organigrama.....	122
7.4.1.3.2.	Dotación de Personal .....	123
7.4.1.3.3.	De la Jornada Laboral .....	123
7.4.1.4.	Adicionales al Servicio de Mantenimiento de Equipamiento de Seguridad .....	124
7.4.1.5.	Políticas del Servicio .....	124
7.4.1.6.	Objetivos de los Planes y Programas de Mantenimiento .....	125
7.4.2.	Descripción del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad .....	125
7.4.2.1.	Plan General de Mantenimiento.....	125
7.4.3.	Definiciones Operativas .....	126
7.4.3.1.	Estructura del Servicio a Entregar .....	126
7.4.3.2.	Reposición de Equipamiento y Sistemas de Seguridad.....	126
7.4.3.3.	Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad .....	127
7.4.3.4.	Evento Crítico .....	127
7.4.3.5.	Vida Útil del Equipamiento y Sistemas de Seguridad .....	127
7.4.3.6.	Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza .....	127
7.4.3.7.	Destrucción Provocada por Incendio .....	127
7.4.3.8.	Mantenimiento de Equipamiento y Sistemas de Seguridad.....	127
7.4.3.9.	Tiempos de Atención.....	128
7.4.3.10.	Mantenimientos Extraordinarios Solicitados por la Inspección Fiscal.....	128
7.4.3.11.	Insumos .....	128
7.4.3.12.	Operación en Modo Degradado.....	128
7.4.3.13.	Aspectos Ambientales .....	129
7.4.3.14.	Repuestos.....	129
7.4.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	129
7.4.4.1.	Procesos de Mantenimiento.....	130
7.4.4.2.	Programa de Trabajo y Organización .....	133
7.4.4.2.1.	Organización para Realizar el Servicio de Mantenimiento.....	133
7.4.4.3.	Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas.....	135
7.4.4.4.	Procedimiento de Adquisiciones .....	136
7.4.4.4.1.	Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos .....	136
7.4.4.5.	Aspectos Operacionales .....	137
7.4.4.5.1.	Programación y Ejecución de Trabajos Diarios.....	137
7.4.4.5.2.	Manual de Operaciones .....	137
7.4.4.6.	Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones .....	139
7.4.4.7.	Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio .....	139
7.4.4.8.	Dotación de Personal .....	139
7.4.4.9.	Equipamiento para la Entrega del Servicio.....	139
7.4.5.	Plan de Contingencias .....	140
7.4.5.1.	Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio.....	140

7.4.5.1.1.	Imposibilidad de Asistencia del Personal del Concesionario .....	140
7.4.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	141
7.4.6.1.	Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento.....	141
7.4.6.2.	Requerimientos Generales para el Aseguramiento del Funcionamiento de los Sistemas Críticos de Equipamiento y Sistemas de Seguridad .....	141
7.4.6.2.1.	Sistema de Verificación de Calidad .....	142
7.4.7.	Indicadores de Gestión .....	143
7.4.8.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	143
7.4.8.1.	Responsabilidades del Concesionario.....	143
7.4.8.2.	Responsabilidades de la Inspección Fiscal .....	143
7.4.8.3.	Responsabilidades de la Administración Penitenciaria.....	144
7.5.	Servicio de Alimentación para Internos y Personal de Gendarmería de Chile.....	144
7.5.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	144
7.5.2.	Descripción del Servicio .....	145
7.5.3.	Definiciones Operativas .....	149
7.5.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	154
7.5.4.1.	Descripción del Funcionamiento de la Central de Alimentación y Panadería .....	156
7.5.4.2.	Descripción del funcionamiento de los reposteros Reposteros de Funcionarios (Flujo 3).....	162
7.5.4.3.	Descripción de Horarios de Operación en la Distribución y Entrega del Servicio para Internos .....	165
7.5.5.	Plan de Contingencias .....	168
7.5.6.	Equipamiento para la Entrega del Servicio.....	169
7.5.7.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio.....	171
7.5.8.	Indicadores de Gestión .....	173
7.5.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	173
7.6.	Servicio de Lavandería.....	174
7.6.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	174
7.6.2.	Descripción del Servicio .....	175
7.6.2.1.	Descripción General.....	175
7.6.2.2.	Lavado de Uniformes y Ropa de Cama de Internos .....	175
7.6.2.2.1.	Ropa Sucia: Recepción en Módulos de Uniformes y Ropa de Cama de Internos ....	175
7.6.2.2.2.	Procesos en la Central de Lavandería.....	178
7.6.2.2.3.	Ropa Limpia: Entrega de Uniformes y Ropa de Cama de Internos en los Módulos ..	180
7.6.2.3.	Lavado de la Ropa Personal de los Internos.....	181
7.6.2.3.1.	Ropa Sucia: Recepción de la Ropa Personal de los Internos.....	183
7.6.2.3.2.	Procesos en la Lavandería.....	185
7.6.2.3.3.	Ropa Limpia: Proceso de Recepción de Mallas con Ropa Personal de los Internos en Módulo .....	187
7.6.2.4.	Sistema de Individualización de Uniforme de Internos.....	188
7.6.2.4.1.	Requerimientos Horario de Funcionamiento .....	189
7.6.2.4.2.	Frecuencia de Lavado .....	189
7.6.3.	Definiciones Operativas .....	193
7.6.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	194
7.6.4.1.	Operaciones de Clasificación, Lavado y Secado .....	196
7.6.4.1.1.	Lavado de Ropa de Cama, Uniformes de Internos y Ropa Personal del Interno.....	196
7.6.4.1.2.	Uniforme del Personal del Servicio de Salud, Ropa de Cama del Área de Salud y Ropa de Enfermos Residentes en Área de Salud.....	197
7.6.4.1.3.	Ropa de Cama Proveniente de Edificio Visitas Íntimas, para los tres Establecimientos Penitenciarios .....	197

7.6.4.1.4.	Ropa de Lactantes Hijos de Internas de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt .....	197
7.6.5.	Plan de Contingencias .....	198
7.6.6.	Equipamiento para la Entrega del Servicio .....	198
7.6.7.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	198
7.6.8.	Indicadores de Gestión .....	198
7.6.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	199
7.7.	Servicios de Aseo y Control de Plagas .....	199
7.7.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	199
7.7.2.	Descripción del Servicio .....	200
7.7.2.1.	Actividades Servicio de Aseo y Control de Plagas .....	201
7.7.2.2.	Requerimientos generales de funcionamiento .....	202
7.7.2.3.	Requerimientos específicos del Servicio .....	202
7.7.3.	Definiciones Operativas .....	205
7.7.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	207
7.7.5.	Horarios de Prestación de los Servicios .....	208
7.7.6.	Plan de Contingencias .....	208
7.7.7.	Equipamiento para la Entrega del Servicio .....	209
7.7.8.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	209
7.7.9.	Indicadores de Gestión .....	209
7.7.10.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	209
7.8.	Servicio de Salud a Internos .....	209
7.8.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	209
7.8.1.1.	Objetivos del Servicio .....	210
7.8.1.2.	Infraestructura y Estructura Organizacional .....	210
7.8.1.3.	Resumen Operativo .....	212
7.8.1.3.1.	Prevención .....	212
7.8.1.3.2.	Medicina Curativa .....	213
7.8.1.3.3.	Medio Ambiente y Prevención de Riesgos .....	213
7.8.1.4.	Políticas del Servicio .....	214
7.8.2.	Descripción del Servicio .....	214
7.8.3.	Definiciones Operativas .....	215
7.8.3.1.	Personal .....	215
7.8.3.1.1.	Selección .....	215
7.8.3.1.2.	Capacitación .....	215
7.8.3.1.3.	Evaluación .....	215
7.8.3.2.	Horarios para la Prestación del Servicio .....	215
7.8.3.3.	Lugares para la Prestación del Servicio .....	216
7.8.3.4.	Coordinación con Gendarmería .....	216
7.8.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	217
7.8.4.1.	Examen de Ingreso al Establecimiento Penitenciario .....	217
7.8.4.2.	Examen Médico de Ingreso al Servicio de Salud .....	217
7.8.4.3.	Incorporación a Programas Médicos .....	218
7.8.4.3.1.	Programa Adulto Sano .....	218
7.8.4.3.2.	Programa Enfermo Crónico .....	219
7.8.4.3.3.	Programa Enfermedades ETS y VIH .....	219
7.8.4.3.4.	Programa TBC .....	219
7.8.4.3.5.	Salud Mental .....	220
7.8.4.3.6.	Atención Gineco-Obstétrica y Pediátrica .....	221
7.8.4.4.	Demanda de Atención de Urgencia por Parte de los Internos .....	222

7.8.4.5.	Hospitalización en la Unidad de Salud .....	222
7.8.4.6.	Derivación a Hospitales Externos .....	223
7.8.4.7.	Farmacia .....	224
7.8.4.8.	Exámenes de Laboratorio .....	224
7.8.4.9.	Acciones Preventivas de Salud.....	225
7.8.4.10.	Saneamiento Ambiental .....	225
7.8.4.11.	Interacción con Otros Servicios .....	226
7.8.4.11.1.	Servicio de Aseo y Control de Plagas.....	226
7.8.4.11.2.	Servicio de Lavandería.....	226
7.8.4.11.3.	Servicio de Alimentación .....	226
7.8.4.11.4.	Subprograma de Atención a Internos que presentan Adicción.....	227
7.8.4.11.5.	Servicio de Mantenimiento .....	227
7.8.5.	Plan de contingencias .....	227
7.8.5.1.	Continuidad en el Servicio.....	227
7.8.5.1.1.	Continuidad en el Tiempo .....	227
7.8.5.1.2.	Continuidad de Actualización.....	227
7.8.5.1.3.	Continuidad en los Servicios Externos de Complejidad .....	228
7.8.5.2.	Programa de Emergencias y Catástrofes .....	228
7.8.5.2.1.	Alerta.....	229
7.8.5.2.2.	Constitución del Puesto Médico de Avanzada .....	229
7.8.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio.....	229
7.8.6.1.	Acreditación de la Unidad de Salud en el Ministerio de Salud.....	229
7.8.6.2.	Gestión de Calidad del Servicio .....	230
7.8.6.3.	Sistema de Registro y Sistematización de la Información .....	230
7.8.7.	Indicadores de Gestión .....	231
7.8.8.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	231
7.8.8.1.	Del Concesionario .....	231
7.8.8.2.	De la Inspección Fiscal .....	232
7.8.8.3.	Gendarmería de Chile .....	232
7.9.	Servicio de Economato .....	232
7.9.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	232
7.9.2.	Descripción del Servicio .....	233
7.9.3.	Definiciones Operativas .....	234
7.9.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	237
7.9.5.	Plan de Contingencia .....	240
7.9.6.	Equipamiento para la Entrega del Servicio.....	240
7.9.7.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio.....	240
7.9.8.	Indicadores de Gestión .....	241
7.9.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	241
8.	SERVICIO REINSERCIÓN SOCIAL.....	242
8.1.	Introducción .....	242
8.1.1.	Aspectos Generales .....	242
8.1.2.	Descripción del Servicio .....	246
8.1.2.1.	Objetivos.....	246
8.1.2.2.	Estructura Organizacional .....	248
8.1.3.	Definiciones Operativas .....	251
8.1.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	256
8.1.4.1.	Proceso de Intervención E. P. Valdivia y Puerto Montt.....	258
8.1.4.2.	Diagnóstico y Atención en el E. P. Santiago Uno.....	262
8.1.4.3.	Lugar de Realización y Difusión de las Actividades .....	263

8.1.4.4.	Circulación de Internos dentro de la Unidad Penal y Permanencia en los Talleres, Escuela u otras Dependencias en que se impartan Programas de Reinserción.....	264
8.1.4.5.	Horarios de Funcionamiento .....	264
8.1.4.6.	Consejos Técnicos y Tribunales de Conducta .....	265
8.1.4.7.	Cuadro de Población Objetivo asociada a las Actividades de los Subprogramas, según Sexo y Clasificación Penal .....	266
8.1.5.	Plan de Contingencias .....	267
8.1.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	268
8.1.6.1.	Cumplimiento de Normas Técnicas .....	268
8.1.6.2.	Gestión de calidad del servicio .....	268
8.1.6.3.	Sistema de Registro y Sistematización de la Información .....	269
8.1.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	270
8.1.7.1.	Servicio de Salud.....	270
8.1.7.2.	Servicio de Alimentación .....	270
8.1.7.3.	Coordinaciones.....	270
8.1.8.	Informe de Gestión .....	270
8.1.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	271
8.1.9.1.	Inspección Fiscal .....	271
8.1.9.2.	Gendarmería de Chile .....	271
8.1.9.3.	Jefe de Reinserción Social.....	272
8.2.	Subprograma Educación.....	286
8.2.1.	Aspectos Generales .....	286
8.2.2.	Descripción del Subprograma .....	286
8.2.2.1.	Objetivos.....	287
8.2.2.2.	Estructura Organizacional y Dotación Profesional .....	288
8.2.2.3.	Población Objetivo y Cobertura .....	289
8.2.2.4.	Útiles Escolares .....	289
8.2.3.	Definiciones Operativas .....	289
8.2.3.1.	Actividades Educativas .....	289
8.2.3.2.	Educación General Básica.....	290
8.2.3.3.	Educación Media Científico-Humanista .....	290
8.2.3.4.	Educación Media Técnico-Profesional.....	290
8.2.3.5.	Educación a Distancia.....	291
8.2.3.6.	Biblioteca Centralizada.....	291
8.2.3.7.	Metodología de Trabajo .....	291
8.2.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	292
8.2.4.1.	Diagnóstico Escolar e Ingreso al Subprograma .....	292
8.2.4.2.	Primer Nivel de Educación General Básica .....	292
8.2.4.3.	Segundo Nivel de Educación General Básica .....	292
8.2.4.4.	Tercer Nivel de Educación General Básica .....	293
8.2.4.5.	Primer Ciclo Educación Media Científico-Humanista .....	293
8.2.4.6.	Segundo Ciclo Educación Media Científico-Humanista .....	293
8.2.4.7.	Primer Ciclo Educación Media Técnico-Profesional.....	293
8.2.4.8.	Segundo Ciclo (3º año Medio) Educación Técnico-Profesional.....	293
8.2.4.9.	Segundo Ciclo (4º año Medio) Educación Técnico-Profesional.....	294
8.2.4.10.	Educación a Distancia.....	294
8.2.4.11.	Continuación de Estudios.....	294
8.2.4.12.	Evaluación .....	294
8.2.4.13.	Informes Escolares.....	295
8.2.4.14.	Biblioteca Centralizada.....	295

8.2.4.15.	Circulación de los Alumnos dentro de la Unidad Penal y Permanencia en la Escuela u otras Dependencias en que se Imparta el Subprograma .....	295
8.2.4.16.	Horarios .....	295
8.2.4.17.	Registro de la Información .....	295
8.2.4.18.	Actividades del Subprograma de Educación y Población Objetivo, por Sexo y Clasificación Penal .....	296
8.2.5.	Plan de Contingencias .....	296
8.2.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	296
8.2.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	296
8.2.7.1.	Servicio de Salud.....	296
8.2.7.2.	Coordinaciones.....	296
8.2.8.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma .....	297
8.2.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	298
8.3.	Subprograma para la Atención de Internos en el Área Social .....	298
8.3.1.	Aspectos Generales .....	298
8.3.2.	Descripción del Subprograma .....	299
8.3.2.1.	Objetivos .....	300
8.3.2.2.	Estructura Organizacional .....	301
8.3.2.3.	Población Objetivo y Cobertura .....	302
8.3.3.	Definiciones Operativas .....	302
8.3.3.1.	Diagnóstico Social .....	303
8.3.3.2.	Atención Social .....	303
8.3.3.3.	Talleres Psicosociocriminológicos Específicos.....	303
8.3.3.4.	Intervención Social .....	304
8.3.3.5.	Metodología .....	304
8.3.4.	Descripción Funcionamiento Operativo .....	304
8.3.4.1.	Entrevista Diagnóstica Preliminar .....	305
8.3.4.2.	Diagnóstico Social .....	305
8.3.4.3.	Visita Domiciliaria .....	306
8.3.4.4.	Atención Social .....	306
8.3.4.5.	Talleres Psicosociocriminológicos Específicos para Imputados .....	307
8.3.4.6.	Talleres Sociales .....	307
8.3.4.6.1.	Taller de Intervención Social: Ampliación de Redes Sociales y Vinculación.....	308
8.3.4.6.2.	Taller de Intervención Social: Integración Familiar.....	308
8.3.4.6.3.	Taller de Pre-egreso.....	308
8.3.4.6.4.	Taller de Apoyo Social a Internos con Beneficio de Salida Dominical.....	309
8.3.4.7.	Evaluación .....	309
8.3.4.8.	Informes Sociales .....	309
8.3.4.9.	Circulación de los Internos a las Dependencias en que se imparta el Subprograma	310
8.3.4.10.	Horarios .....	310
8.3.4.11.	Registro de la Información .....	310
8.3.4.12.	Actividades del Subprograma de Atención Social y Población Objetivo, por Sexo y Clasificación Penal .....	311
8.3.5.	Plan de Contingencias .....	311
8.3.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	311
8.3.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	311
8.3.7.1.	Servicio de Salud.....	311
8.3.7.2.	Coordinaciones.....	311
8.3.8.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma según Bases de Licitación.....	312
8.3.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	313

8.4.	Subprograma de Atención a Lactantes Hijos de Internas .....	313
8.4.1.	Aspectos Generales .....	313
8.4.2.	Descripción del Subprograma .....	314
8.4.2.1.	Objetivos .....	314
8.4.2.2.	Estructura Organizacional y Dotación Profesional .....	315
8.4.2.3.	Población Objetivo y Cobertura .....	316
8.4.3.	Definiciones Operativas .....	316
8.4.3.1.	Lactante .....	316
8.4.3.2.	Sala Cuna .....	317
8.4.3.3.	Evaluación Pedagógica .....	317
8.4.3.4.	Actividades de la Sala Cuna .....	317
8.4.3.5.	Reuniones Informativas a Madres de Lactantes de la Sala Cuna .....	319
8.4.3.6.	Charlas a Madres, Padres o Familiares de Referencia .....	319
8.4.3.7.	Talleres para Madres de Lactantes del E. P. ....	319
8.4.3.8.	Visitas Domiciliarias .....	320
8.4.3.9.	Vinculación con Redes de Apoyo .....	320
8.4.3.10.	Derivaciones .....	320
8.4.3.11.	Metodología de Trabajo .....	321
8.4.4.	Descripción Funcionamiento Operativo .....	321
8.4.4.1.	Actividades con los Lactantes .....	321
8.4.4.1.1.	Incorporación al Subprograma .....	321
8.4.4.1.2.	Evaluación Pedagógica Inicial .....	322
8.4.4.1.3.	Integración a las Actividades de la Sala Cuna .....	322
8.4.4.1.4.	Evaluaciones Pedagógicas Semestrales .....	322
8.4.4.1.5.	Egreso del Subprograma .....	322
8.4.4.2.	Actividades de Apoyo Psicosocial .....	323
8.4.4.2.1.	Reuniones Informativas a Madres de Lactantes de la Sala Cuna .....	323
8.4.4.2.2.	Charlas para Madres, Padres o Familiares de Referencia .....	323
8.4.4.2.3.	Talleres para Madres de Lactantes del E. P. ....	323
8.4.4.3.	Visitas Domiciliarias .....	324
8.4.4.4.	Horario de Funcionamiento .....	324
8.4.4.5.	Registro de la Información .....	324
8.4.4.6.	Actividades del Subprograma de Atención a Lactantes .....	325
8.4.5.	Plan de Contingencias .....	325
8.4.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	325
8.4.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	325
8.4.7.1.	Servicio de Salud .....	325
8.4.7.2.	Servicios de Alimentación y Mantenimiento .....	325
8.4.7.3.	Servicios Generales .....	326
8.4.7.4.	Coordinaciones .....	326
8.4.8.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma .....	327
8.4.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	327
8.5.	Subprograma Atención Psicológica a Internos .....	328
8.5.1.	Aspectos Generales .....	328
8.5.2.	Descripción del Subprograma .....	329
8.5.2.1.	Objetivos .....	330
8.5.2.2.	Estructura Organizacional y Dotación Profesional .....	331
8.5.2.3.	Población Objetivo y Cobertura .....	332
8.5.3.	Definiciones Operativas .....	332
8.5.3.1.	Diagnóstico Psicocriminológico Inicial .....	332

8.5.3.2.	Diagnóstico Psicológico para Fines Específicos .....	333
8.5.3.3.	Atención y Apoyo Psicológico .....	334
8.5.3.4.	Programa de Intervención Psicosociocriminológica Específico para Imputados.....	334
8.5.3.5.	Intervención Psicocriminológica para Condenados.....	334
8.5.3.6.	Metodología .....	335
8.5.4.	Descripción Funcionamiento Operativo .....	335
8.5.4.1.	Diagnóstico Psicocriminológico.....	336
8.5.4.2.	Atención y Apoyo Psicológico .....	337
8.5.4.3.	Programa de Intervención Psicosociocriminológica Específico para Imputados.....	337
8.5.4.4.	Intervención Psicológica para Condenados .....	337
8.5.4.4.1.	Taller de Desarrollo Personal.....	338
8.5.4.4.2.	Taller de Desarrollo de Capacidades y Habilidades Sociales.....	338
8.5.4.4.3.	Taller de Alteraciones Psicológicas .....	338
8.5.4.4.4.	Taller Psicocriminológico para Condenados .....	339
8.5.4.5.	Evaluación .....	339
8.5.4.6.	Informes Psicológicos .....	339
8.5.4.7.	Circulación de los Internos a las Dependencias en que se Imparta el Subprograma	340
8.5.4.8.	Horarios .....	340
8.5.4.9.	Registro de la Información .....	340
8.5.4.10.	Actividades del Subprograma de Atención Psicológica y Población Objetivo, por Sexo y Clasificación Penal.....	341
8.5.5.	Plan de Contingencias .....	341
8.5.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio.....	341
8.5.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	341
8.5.7.1.	Servicio de Salud.....	341
8.5.7.2.	Coordinaciones.....	342
8.5.8.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma .....	342
8.5.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	343
8.6.	Subprograma de Atención a Internos que presentan Adicción al Consumo de Alcohol y Drogas .....	343
8.6.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	343
8.6.2.	Descripción del Subprograma.....	344
8.6.2.1.	Objetivos.....	344
8.6.2.2.	Estructura Organizacional y Dotación Profesional .....	345
8.6.2.3.	Población Objetivo y Cobertura .....	345
8.6.3.	Definiciones Operativas .....	346
8.6.3.1.	Acciones de Prevención.....	346
8.6.3.2.	Comunidad Terapéutica con Plan de Tratamiento Residencial .....	347
8.6.3.2.1.	Confirmación Diagnóstica .....	349
8.6.3.2.2.	Contrato Terapéutico.....	349
8.6.3.2.3.	Exámenes de Detección de Drogas y Alcohol.....	349
8.6.3.2.4.	Desintoxicación .....	349
8.6.3.2.5.	Tratamiento.....	350
8.6.3.2.6.	Prevención y Manejo de Recaídas .....	350
8.6.3.2.7.	Egreso de la Comunidad y Seguimiento.....	350
8.6.4.	Descripción Funcionamiento Operativo .....	352
8.6.4.1.	Acciones de Prevención.....	353
8.6.4.2.	Tratamiento Plan Residencial .....	354
8.6.4.2.1.	Etapa 1: Sospecha y Confirmación Diagnóstica.....	354
8.6.4.2.2.	Etapa 2: Pre-Tratamiento: Integración a Grupos Motivacionales .....	355

8.6.4.2.3.	Etapa 3: Tratamiento.....	356
8.6.4.2.4.	Etapa 4: Post-Tratamiento - Seguimiento y Reinserción Social .....	359
8.6.4.3.	Circulación de los Internos .....	359
8.6.4.4.	Horarios .....	359
8.6.4.5.	Registro de la Información .....	359
8.6.4.6.	Actividades de la Comunidad Terapéutica .....	360
8.6.5.	Plan de Contingencias .....	360
8.6.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio .....	360
8.6.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	360
8.6.7.1.	Servicio de Salud.....	360
8.6.7.2.	Coordinaciones.....	361
8.6.8.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma .....	362
8.6.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	363
8.7.	Subprograma de Capacitación Laboral .....	363
8.7.1.	Aspectos Generales del Servicio .....	363
8.7.2.	Descripción del Subprograma.....	363
8.7.2.1.	Objetivos .....	364
8.7.2.2.	Estructura Organizacional y Dotación Profesional .....	364
8.7.2.3.	Población Objetivo y Cobertura .....	365
8.7.3.	Definiciones Operativas .....	365
8.7.3.1.	Diagnóstico de Necesidades, Intereses, Competencias y Destrezas Laborales.....	365
8.7.3.2.	Diagnóstico Laboral Regional .....	366
8.7.3.3.	Taller de Formación para el Trabajo.....	366
8.7.3.4.	Cursos de Capacitación en Oficios.....	366
8.7.3.5.	Actividades de Difusión .....	367
8.7.3.6.	Metodología .....	367
8.7.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	368
8.7.4.1.	Diagnóstico Laboral e Ingreso al Subprograma .....	368
8.7.4.2.	Taller de Formación para el Trabajo.....	368
8.7.4.3.	Cursos de Capacitación en Oficios.....	369
8.7.4.4.	Evaluaciones .....	369
8.7.4.5.	Difusión de Actividades.....	369
8.7.4.6.	Circulación de los Internos a las Dependencias en que se Imparta el Subprograma	370
8.7.4.7.	Horarios .....	370
8.7.4.8.	Registro de la Información .....	370
8.7.4.9.	Actividades del Subprograma de Capacitación Laboral y Población Objetivo, por Sexo y Clasificación Penal.....	371
8.7.5.	Plan de Contingencias .....	371
8.7.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio.....	371
8.7.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	371
8.7.7.1.	Servicio de Salud.....	371
8.7.7.2.	Coordinaciones.....	371
8.7.8.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma .....	372
8.7.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	373
8.8.	Subprograma Laboral.....	373
8.8.1.	Aspectos Generales .....	373
8.8.2.	Descripción del Subprograma.....	374
8.8.2.1.	Objetivos .....	374
8.8.2.2.	Estructura Organizacional y Dotación Profesional .....	376
8.8.2.3.	Población Objetivo y Cobertura .....	376

8.8.3.	Definiciones Operativas .....	377
8.8.3.1.	Trabajo Independiente o Artesanal .....	378
8.8.3.2.	Microempresas .....	379
8.8.3.3.	Trabajo Dependiente del Concesionario.....	379
8.8.3.4.	Trabajo Dependiente en Empresas Privadas .....	380
8.8.3.5.	Actividades de Difusión .....	381
8.8.3.6.	Metodología .....	381
8.8.3.7.	Actividades para Imputados del E. P. Santiago Uno.....	382
8.8.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo .....	382
8.8.4.1.	Operación del Subprograma en E. P. Valdivia y EP. Puerto Montt .....	383
8.8.4.1.1.	Diagnóstico Laboral e Ingreso al Subprograma .....	383
8.8.4.1.2.	Trabajo Independiente o Artesanal .....	384
8.8.4.1.3.	Microempresarios .....	384
8.8.4.1.4.	Trabajo Dependiente del Concesionario.....	384
8.8.4.1.5.	Trabajo Dependiente de Empresarios Privado.....	385
8.8.4.1.6.	Evaluación .....	385
8.8.4.1.7.	Informes Laborales.....	386
8.8.4.2.	Operación del Subprograma en E. P. Santiago Uno.....	386
8.8.4.2.1.	Trabajo Independiente o Artesanal .....	386
8.8.4.2.2.	Trabajo Dependiente del Concesionario.....	386
8.8.4.2.3.	Evaluación .....	387
8.8.4.3.	Difusión de Actividades .....	387
8.8.4.4.	Circulación de los Internos Trabajadores dentro de la Unidad Penal y Permanencia en las Dependencias en que se imparta el Subprograma .....	387
8.8.4.5.	Horarios .....	387
8.8.4.6.	Registro de la Información .....	388
8.8.4.7.	Actividades del Subprograma Laboral por Población Objetivo, Sexo y Clasificación Penitenciaria .....	388
8.8.5.	Plan de Contingencias .....	388
8.8.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio.....	388
8.8.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	389
8.8.7.1.	Servicio de Salud.....	389
8.8.7.2.	Coordinaciones.....	389
8.8.8.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma: Valdivia y Puerto Montt.....	390
8.8.9.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma E. P. Santiago Uno .....	391
8.8.10.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	391
8.9.	Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura .....	391
8.9.1.	Aspectos Generales .....	391
8.9.2.	Descripción del Subprograma.....	392
8.9.2.1.	Objetivos .....	392
8.9.2.2.	Estructura Organizacional y Dotación de Personal .....	393
8.9.2.3.	Población Objetivo y Cobertura .....	394
8.9.3.	Definiciones Operativas .....	394
8.9.3.1.	Eventos Deportivo-Recreativos.....	394
8.9.3.2.	Talleres Deportivos.....	395
8.9.3.3.	Torneos Deportivo-Recreativos Específicos.....	395
8.9.3.4.	Acciones Deportivo-Recreativas .....	395
8.9.3.5.	Cursos de Formación Deportiva .....	396
8.9.3.6.	Eventos Artísticos y Culturales .....	396
8.9.3.7.	Talleres Artísticos y Culturales.....	396

8.9.3.8.	Metodología .....	396
8.9.4.	Descripción Funcionamiento Operativo .....	397
8.9.4.1.	Incorporación .....	397
8.9.4.2.	Eventos Deportivo-Recreativos.....	398
8.9.4.3.	Talleres Deportivo-Recreativos.....	398
8.9.4.4.	Torneos Deportivo-Recreativos Específicos.....	399
8.9.4.5.	Acciones Sistemáticas de Deporte y Recreación .....	400
8.9.4.6.	Cursos de Formación Deportiva .....	400
8.9.4.7.	Eventos Artístico-Culturales .....	400
8.9.4.8.	Talleres Artístico-Culturales .....	401
8.9.4.9.	Evaluación .....	401
8.9.4.10.	Circulación de los Internos a las Dependencias en que se imparta el Subprograma	402
8.9.4.11.	Horarios .....	402
8.9.4.12.	Registro de la Información .....	402
8.9.4.13.	Actividades del Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura por Población Objetivo, Sexo y Clasificación Penitenciaria.....	403
8.9.5.	Plan de Contingencias .....	403
8.9.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio.....	403
8.9.7.	Servicios de Apoyo y Coordinaciones .....	403
8.9.7.1.	Servicio de Salud.....	403
8.9.7.2.	Coordinaciones.....	404
8.9.8.	Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma .....	404
8.9.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio .....	405
9.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS .....	406
9.1.	Servicio de Estacionamiento de Visitas .....	406
9.2.	Servicio de Custodia de Objetos.....	406
9.3.	Servicios de Ventas de Artículos de Almacén .....	406
9.4.	Servicio de Alimentación a Terceros .....	406
9.5.	Servicio de Lavandería a Terceros .....	406
9.6.	Servicio de Comunicaciones Telefónicas para Internos y Funcionarios de Gendarmería.....	406
10.	PROGRAMA GENERAL DE OPERACIÓN Y MANTENCION .....	407
10.1.	Tabla de Actividades de Servicio.....	407
10.2.	Procedimientos de los Servicios .....	410
10.2.1.	Procedimientos de Mantenimiento.....	410
10.2.2.	Procedimientos de Alimentación.....	410
10.2.3.	Procedimientos de Lavandería .....	415
10.2.4.	Procedimientos de Aseo y Control de Plagas .....	416
10.2.5.	Procedimientos de Salud de Internos .....	433
10.2.6.	Procedimientos de trabajo Reinserción Social .....	433
10.2.7.	Procedimientos de Economato .....	433
10.3.	Informes al Inspector Fiscal .....	433
11.	POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS .....	435
11.1.	Políticas Generales .....	435
11.2.	De la Administración del Personal .....	436
11.3.	De la Jornada de Trabajo.....	436
11.4.	Del Análisis de Cargos .....	436
11.5.	Del Reclutamiento y Selección .....	437
11.6.	De la Contratación.....	437
11.7.	De la Inducción.....	438

11.8.	De la Prevención de Riesgos .....	439
11.9.	Del Pago de Remuneraciones .....	439
11.10.	Del Control de Asistencia .....	439
11.11.	De la Capacitación .....	440
11.12.	De la Evaluación de Desempeño.....	440
11.13.	De las Comunicaciones Internas .....	440
11.14.	De la Entrevista de Salida y la Rotación de Empleados .....	441
11.15.	De la Satisfacción de los Empleados.....	441
12.	PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO .....	442
12.1.	Gerente de Explotación.....	442
12.2.	Jefe de Servicios .....	445
12.3.	Jefe de Mantenimiento .....	449
12.4.	Encargado de Gestión y de Administración de la Información .....	452
12.5.	Secretaria – Asistente de Gerencia .....	455
12.6.	Coordinador de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente .....	457
12.7.	Encargado de Aseo .....	460
12.8.	Bodeguero .....	463
12.9.	Chofer .....	467
12.10.	Auxiliar de Aseo.....	470
12.11.	Médico Servicio Penitenciario .....	472
12.12.	Enfermera .....	474
12.13.	Paramédico.....	476
12.14.	Maestro de Cocina .....	478
12.15.	Aspirante a Maestro .....	481
12.16.	Ayudante de Cocina .....	484
12.17.	Auxiliar de Alimentación .....	487
12.18.	Gerente de Reinserción Social .....	490
12.19.	Jefe Servicio de Reinserción Social.....	491
12.20.	Psicólogo .....	492
12.21.	Asistente Social .....	493
12.22.	Terapeuta Ocupacional .....	494
12.23.	Profesor .....	495
12.24.	Profesor de Educación Física .....	496
12.25.	Educadora de Párvulos .....	497
12.26.	Técnico Social .....	498
12.27.	Monitor Deportivo o Artístico.....	498
12.28.	Técnico en Rehabilitación de Drogodependientes .....	499
12.29.	Auxiliar de Párvulos.....	499
13.	SERVICIOS DE APOYO .....	500
13.1.	Administración .....	500
13.2.	Coordinación Logística .....	501
13.3.	Bodega.....	501
13.4.	Comunicaciones .....	501
14.	DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN HSEQ.....	502
14.1.	Estrategia.....	502
14.2.	Aspectos a considerar en el Programa de Gestión Integral HSEQ para el GP3.....	503
14.3.	Componentes del Programa Integral del Gestión HSEQ .....	504
14.4.	Componentes Básicos del Sistema Integral de Gestión HSEQ.....	506

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA**  
**PROGRAMA DE CONCESIONES DE INFRAESTRUCTURA**  
**PENITENCIARIA GRUPO 3**

## **1. CONSIDERACIONES GENERALES**

### **1.1. Antecedentes Generales**

El presente Reglamento regirá la concesión de la explotación de la Obra Pública Fiscal denominada "Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 3" (GP3), conformada por los proyectos de los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt, de acuerdo a lo establecido en el artículo 87 del D. F. L. MOP N ° 850 de 1997. En él se especifican las responsabilidades y modo de interacción entre:

Gendarmería de Chile: Institución cuya finalidad consiste, según lo dispuesto en su Ley Orgánica Artículo 1º: "atender, vigilar y rehabilitar a las personas que por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad". Asimismo el Artículo 3º letra a) de la mencionada Ley señala entre sus obligaciones "dirigir todos los establecimientos penales del país, aplicando las normas previstas en el régimen penitenciario que señala la ley y velar por la seguridad interior de ellos."

Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación: Encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa, es decir, desde 30 días contados a partir de la solicitud de Puesta en Servicio Provisoria del primer Establecimiento Penitenciario objeto de la presente concesión, hasta el término de la concesión.

Sociedad Concesionaria: Sociedad anónima, constituida por el adjudicatario y otros accionistas, con la que se entenderá celebrado el Contrato de Concesión, y cuyo objeto está determinado en las respectivas Bases de Licitación. También denominada Concesionario.

Todos los anexos a que se alude en el presente reglamento, se deben entender como parte integrante de este.

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

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) tiene como objetivo fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir el Concesionario y para regular la relación de servicio entre éste, el Inspector Fiscal de la Concesión y Gendarmería de Chile, durante todo el período de explotación de la concesión.

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 Obligatorios que establezcan las 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.

### **1.3. Alcance del RSO**

El RSO estipula todas las definiciones necesarias que regulan el funcionamiento de los Servicios Básicos y de los Servicios 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 y oferta adjudicada. que forman parte del Contrato de Concesión de Obra Pública "Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 3".

### **1.4. Vigencia del RSO**

A efectos de lo previsto en el artículo 25° 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 6 de Febrero de 2004.

La vigencia del RSO será el período que se inicia, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 1.9.12 de las Bases de Licitación del GP3, con la Puesta en Servicio Provisoria de las obras, y que finaliza transcurridos 40 (cuarenta) semestres corridos, contados desde la fecha de Puesta en Servicio Definitiva de la Obra. En cualquier caso, el plazo máximo de concesión será de 273 meses, contados desde el Inicio del Plazo de la Concesión establecido en el artículo 1.6.4 de las Bases de Licitación del GP3, sin perjuicio de lo estipulado en el artículo 1.9.13 de las Bases de Licitación del GP3.

### **1.5. Actualizaciones y Control de Cambios al Reglamento**

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 siguientes aspectos:

#### **1.5.1. Actualizaciones**

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

Estas actualizaciones serán solicitadas por la Concesionaria, por Gendarmería de Chile o por el Inspector Fiscal de la Explotación, siendo esta última instancia la

encargada de analizar las propuestas, determinar las modificaciones e instruir al respecto.

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

En caso de ser aceptada 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 y a Gendarmería de Chile el texto de la modificación. El Concesionario podrá apelar fundadamente a la actualización requerida, considerando las BALI y la Oferta, en el evento que suponga incrementos de prestaciones o alteraciones en el costo de las prestaciones debido a cambios de horario, de frecuencias de atención, etc., que no puedan absorberse con los recursos programados para cumplir el Contrato de Concesión. En estos casos, el Concesionario presentará al Inspector Fiscal un formulario de análisis de precios unitarios en Unidades de Fomento con 4 decimales, correspondiente al incremento de costos si lo hubiere.

### **1.5.2. Control de Cambios**

El control de cambios se documentará del siguiente modo:

El texto acordado entre Gendarmería, La inspección Fiscal y el Concesionario, con las modificaciones, incluirá el reemplazo de párrafos completos y se remitirá mediante Carta del Concesionario al Inspector Fiscal.

### **1.6. Documentos Relacionados**

Los documentos relacionados son los que se mencionan a continuación:

- ❑ Documento N ° 1: Llamado a Licitación por Concesión.
- ❑ Documento N ° 2: Bases Administrativas.
- ❑ Documento N ° 3: Bases Técnicas.
- ❑ Documento N ° 4: Bases Económicas.
- ❑ Documento N ° 5: Circulares Aclaratorias emitidas por el Director General de Obras Públicas.
- ❑ Documento N ° 6: Pautas Mínimas de Diseño y Construcción para los Establecimientos Penitenciarios del Grupo 3.
- ❑ Documento N ° 7: Plano del Área de Concesión para el Establecimiento Penitenciario de Santiago 1, denominado "Levantamiento Topográfico Terreno Ex Famae".

- ❑ Plano del Área de Concesión para el Establecimiento Penitenciario de Valdivia, denominado “Levantamiento Taquimétrico Centro de Cumplimiento Penitenciario Valdivia”.
- ❑ Plano del Área de Concesión para el Establecimiento Penitenciario de Puerto Montt, denominado “Complejo Penitenciario de Puerto Montt, Levantamiento Topográfico”.
- ❑ Documento N° 8: Oferta Técnica.

## **1.7. Descripción de los Servicios**

### **a) Servicios Básicos**

De acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10 de las Bases de Licitación del GP3 (BALI del GP3), una vez iniciada la etapa de Explotación de la Obra el Concesionario deberá proporcionar los siguientes Servicios Obligatorios:

- a.1) Ejecución del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura: se refiere a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B) de las Bases de Licitación en relación con el Documento N° 8 de la Oferta Técnica adjudicada.
- a.2) Ejecución del Programa de Mantenimiento del Equipamiento Estándar: se refiere lo establecido el artículo 1.4.5 letra B) de las Bases de Licitación en relación con el Documento N° 8 y en el artículo 2.8.2.2 de las Bases de Licitación del GP3.
- a.3) Ejecución del Programa de Mantenimiento del Equipamiento de Seguridad: se refiere a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B) de las Bases de Licitación en relación con el Documento N° 8 de la Oferta Técnica adjudicada.
- a.4) Ejecución del Programa de Prestación de Servicios Penitenciarios: de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.4.5 letra B), Documento N° 8, y en el artículo 2.8.2.4, de las Bases de Licitación del GP3. Dichos Servicios Penitenciarios son:
  - ❑ Provisión de alimentación para internos y personal de Gendarmería de Chile
  - ❑ Provisión de Servicio de Lavandería
  - ❑ Provisión de Servicio de Aseo y Control de Plagas
  - ❑ Provisión de Servicio de Salud a Internos
  - ❑ Prestación de Servicio de Reinserción Social
  - ❑ Economato

## b) Servicios Complementarios

Una vez iniciada la etapa de Explotación de la Obra, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10 de las Bases de Licitación del Grupo 3, el Concesionario podrá proporcionar los siguientes Servicios Complementarios, según lo dispuesto en el Numeral 1.10.3 del mencionado documento y detallado en el Capítulo 9 del presente Reglamento:

- b.1) Estacionamiento de Visitas. El Concesionario podrá establecer un mecanismo de cobro por el uso de los estacionamientos para los vehículos de las visitas que concurran al recinto penitenciario. En caso que el Concesionario optare por explotar este servicio, junto con el cobro a los usuarios de los vehículos deberá prestar un servicio de vigilancia y mantención del recinto y los vehículos aparcados en él. Las tarifas máximas a cobrar se establecen en al artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación del GP3.
- b.2) Custodia de Objetos. El Concesionario podrá implementar una zona especialmente habilitada que sirva de custodia de los objetos que las visitas al recinto penitenciario deban o quieran dejar fuera del sector intramuros. Esta zona deberá ofrecer una capacidad suficiente para atender a las visitas de la población penal y ofrecer condiciones de seguridad adecuadas. Las tarifas máximas a cobrar se establecen en 1.10.3 de las Bases de Licitación del GP3. Si el Concesionario optare por la prestación de este servicio, junto con la facultad para el cobro a los usuarios se obliga a asegurar que los objetos dejados en custodia no serán extraviados ni sufrirán daño alguno mientras permanezcan en esta condición.
- b.3) Venta de Artículos de Almacén u Otros dentro del Área de la Concesión. El Concesionario podrá implementar un almacén debidamente equipado dentro del Área de la Concesión en el cual podrá vender productos a público.
- b.4) Servicio de Alimentación a Terceros. La Sociedad Concesionaria podrá extender la prestación del Servicio de Alimentación a través de la suscripción de contratos con otras instituciones o terceros, con los cuales podrá acordar libremente las condiciones de la prestación. En cualquier caso, la extensión de este servicio a terceros no podrá poner en riesgo la calidad del servicio prestado al interior de cada Establecimiento Penitenciario, su continuidad ni la seguridad general del Establecimiento, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, previa consulta a la Administración Penitenciaria.
- b.5) Servicio de Lavandería a Terceros. La Sociedad Concesionaria podrá extender la prestación del Servicio de Lavandería a través de la suscripción de contratos con otras instituciones o terceros, con los cuales podrá acordar libremente las condiciones de la prestación. En cualquier caso, la extensión de este servicio a terceros no podrá poner en riesgo la calidad del servicio prestado al interior de cada Establecimiento Penitenciario, su continuidad ni la seguridad general del Establecimiento, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, previa consulta a la Administración Penitenciaria.

b.6) Otros. El Concesionario podrá proponer habilitar y/o explotar otros servicios siempre que ellos sean compatibles con la concesión, tratándose de negocios lícitos de comercio, es decir, que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres o el orden público. Lo anterior, según lo indicado en el artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación del GP3.

### **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 BALI, el Concesionario entregará al Inspector Fiscal la siguiente información:

- Estados financieros de la Sociedad Concesionaria, presentados en el formato (FECU) y oportunidad 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: Subsidio Fijo a la Construcción, Subsidio Fijo a la Operación, 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 mantenimiento de la obra. Los estados financieros anuales se presentarán debidamente auditados. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de entrega de los mismos a la Superintendencia respectiva.
- 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, sin perjuicio de la información que deba entregarse a Gendarmería de acuerdo a los tiempos señalados en el régimen de administración contenido en las Bases de Licitación del GP3.
- Informes ambientales: Trimestrales durante el primer y segundo año de operación, a ser entregados dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, según se indica en el artículo 2.9.3.7 de las presentes Bases de Licitación; y anuales entre el tercer año y hasta el término de la concesión, de la gestión ambiental durante la etapa de explotación, considerando la normativa ambiental vigente, las medidas de mitigación, restauración, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en los Estudios o Declaraciones de Impacto Ambiental, según sea el caso, en las Resoluciones de Calificación Ambiental y en el artículo 2.9 de las Bases de Licitación del GP3.

- Información sobre estadísticas, mediciones y controles a que se refieren las Bases de Licitación del GP3.
- El Concesionario entregará semestralmente, con información a nivel mensual, dentro de los primeros 15 días del mes siguiente al período informado, un informe de gestión y operación del Establecimiento Penitenciario incluyendo los Servicios Básicos y los Servicios Complementarios señalados en los artículos 1.10.2 y 1.10.3 de las Bases de Licitación del GP3, el que deberá incluir, entre otros aspectos, los siguientes:
  - Descripción de los servicios que se prestan en la Concesión y sus modificaciones, identificando aquellos servicios que explota el Concesionario directamente y aquellos bajo la modalidad de sub concesión indicando nombre, RUT y domicilio del sub concesionario.
  - Ingresos totales del Concesionario percibidos por los servicios indicados en el artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación del GP3 y su desglose por cada uno de ellos.
  - Detalle de los costos en que incurrió la Sociedad Concesionaria en la prestación de las Servicios Básicos y Complementarios.
  - Tarifas de los Servicios Complementarios establecidos en el artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación del GP3.
  - Número y monto de las multas en el período.
  - Descripción de los problemas y medidas correctivas adoptadas.
  - Medidas preventivas y otras medidas adoptadas que mejoren la calidad de los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria.
  - Indicadores de gestión.
  - Información mensual de reclamos presentados por usuarios, identificando al usuario y el reclamo que haya formulado, la fecha del reclamo, la respuesta dada por el Concesionario y las medidas adoptadas si fuera el caso. Se entenderá por usuarios al personal de Gendarmería de Chile y visitas que concurran al Establecimiento Penitenciario 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 informará oportunamente y solicitará 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, con objeto de fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de explotación.

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

El incumplimiento de los requerimientos establecidos en el presente artículo hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en las multas establecidas en el artículo 1.8.5.1 de las Bases de Licitación del GP3.

## **2. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN**

### **2.1. Objetivos Generales de la Operación**

El objetivo general de la operación que desarrollará el Concesionario será el conjunto de actividades que realizará para satisfacer y dar cumplimiento a los Servicios Básicos y Servicios 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 Bali, en los numerales 1.10.2 y 1.10.3 y en la Oferta Técnica del Concesionario, servicios que se ejecutarán en:

- El Establecimiento Penitenciario de Santiago 1
- El Establecimiento Penitenciario de Valdivia
- El Establecimiento Penitenciario de Puerto Montt

### **2.3. Objetivos Específicos**

De acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación del GP3, en los numerales 1.10.2.1 al 1.10.2.10, y 1.10.3 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 de las Bases de Licitación.

#### **2.3.2. Del Servicio de Mantenimiento del Equipo Estándar**

El objetivo del Programa de Mantenimiento y Reposición 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, Reparación y Reposición del Equipamiento y Sistemas de Seguridad**

El objetivo del Programa de Mantención y Reposición del Equipamiento y 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 Alimentación para Internos y Personal de Gendarmería de Chile**

El Servicio de Alimentación dará cumplimiento a los objetivos básicos de prestar Servicio de Alimentación a la totalidad de los internos y al 100% de los funcionarios de Gendarmería de Chile que estén cumpliendo jornada laboral en los horarios de comidas del Establecimiento Penitenciario, cumpliendo los requerimientos establecidos en los artículos 1.10.2.5 y 2.8.2.4.1 de las Bases de Licitación.

#### **2.3.5. Del Servicio de Lavandería**

El Servicio de Lavandería tiene como objetivo el lavado, en forma gratuita para los internos, 1,5 kilos de ropa personal, sus uniformes y su ropa de cama, de acuerdo a lo establecido en los numerales 1.10.2.6 y 2.8.2.4.2 de las Bases de Licitación.

#### **2.3.6. Del Servicio de Aseo y Control de Plagas**

El objetivo específico del Servicio de Aseo y Control de Plagas es ejecutar las actividades estipuladas en los numerales 1.10.2.7 y 2.8.2.4.3 de las Bases de Licitación.

#### **2.3.7. Del Servicio de Salud a Internos**

El objetivo de este servicio es dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 1.10.2.8 y 2.8.2.4.4 de las Bases de Licitación.

#### **2.3.8. Del Servicio de Reinserción Social**

El objetivo de este servicio es dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 1.10.2.9 y 2.8.2.4.5 de las Bases de Licitación.

#### **2.3.9. Del Servicio de Economato**

El Servicio de Economato dará cumplimiento a lo establecido en los numerales 1.10.2.10 y 2.8.2.4.6 de las Bases de Licitación.

### **3. POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN**

#### **3.1. Objetivos de las Políticas**

##### Visión y Estrategia

La Estrategia de Compass Group es una estrategia integral que busca un crecimiento orgánico sustentable a través de 3 niveles de desarrollo: Mejores Personas, Mejor Servicio y Mejores Resultados.

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

Nuestros 5 objetivos estratégicos nos ayudarán a hacer realidad nuestra visión:

##### Objetivos Estratégicos:

- ❑ Satisfacción del Cliente y Consumidor
- ❑ Liderazgo en el Mercado
- ❑ Empleador Preferido
- ❑ Excelencia Operacional
- ❑ Rentabilidad Financiera

Es por ello que la estrategia para ser las mejores personas es convertirnos en el Empleador Preferido.

Las estrategias para entregar un mejor servicio son la Excelencia Operacional, la Satisfacción del Cliente y la Satisfacción del Consumidor.

Las estrategias para obtener los mejores resultados son la Rentabilidad Financiera y el Liderazgo en el Mercado.

Como Recursos Humanos nuestro énfasis se focaliza en conseguir las mejores personas, convirtiendo a Compass Group Chile en el Empleador Preferido.

##### Nuestra Visión:

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

Para lograr esta visión, se han definido pautas de acción guías del comportamiento de nuestras personas. Para esto contamos con cinco Valores Corporativos que señalan a todos los trabajadores de Compass Group la manera en que hacemos las cosas:

- Puedo Hacerlo:
  - Logramos resultados financieros superiores a través de nuestra actitud positiva de “Puedo Hacerlo”.
  - Alentamos el Espíritu Emprendedor:
    - Estamos decididos a hacer que las cosas correctas sucedan en el momento adecuado, sin arriesgar a nuestros compañeros o a nosotros mismos.
    - No tenemos miedo al cambio y buscamos asumir riesgos calculados.
  
- Acoger la Diversidad:
  - Aceptamos que hay muchas y diferentes formas de alcanzar el éxito.
  - Reconocemos, valoramos y respondemos a las diferencias que hacen únicos a nuestros consumidores, clientes y empleados.
  - Creemos que todos tenemos opinión y el poder de marcar la diferencia.
  
- Compartir el Éxito:
  - Reconocemos, recompensamos y celebramos el mejor desempeño, sabiendo que el éxito cultiva más éxito.
  - Proveemos apoyo y oportunidades para que todos puedan triunfar.
  - Alentamos logros mayores mediante la comunicación y aprendizaje de los éxitos y fracasos.
  
- Pasión por la Calidad:
  - Nos esmeramos en entregar servicios de calidad superior, para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores y clientes.
  - Nos sentimos orgullosos de establecer patrones que otros tratan de seguir.
  - Logramos dar una excelente imagen a través de una constante calidad.
  - Reconocemos el poder de la medición, sabiendo que “si no lo puedes medir, no lo puedes gestionar”.

- Ganar a través del Trabajo en Equipo:

### **3.2. Política Comercial**

Construimos y generamos valor para nuestros clientes, accionistas y empleados en base a una Política Comercial de sólidas raíces, conocida y compartida por todos, liderada por personas comprometidas con los propósitos corporativos y su entorno, y en permanente cambio y revisión para acompañar la dinámica de los negocios en los que participamos.

Visión Compartida:

Compartimos y participamos activamente en la construcción de la Visión de la Compañía: Mejores Personas, Mejor Servicio y Mejores Resultados, generando valor agregado para nuestros clientes, accionistas y empleados.

Este valor agregado lo obtenemos participando, haciendo crecer y manteniendo negocios:

Incluidos en nuestros core business o

- Rentables en los horizontes de tiempo evaluados.
- Legales y en total cumplimiento a las normas vigentes.
- Éticos, tanto para los clientes, los usuarios y nuestro personal.
- De calidad para las personas y sus activos, perfeccionando su estado de salud física y emocional dentro de la competencia de nuestros servicios.

Estrategia Consistente:

Conseguimos estos objetivos mediante la aplicación de una estrategia consistente, compartida y conocida por todos, que considera:

Conocer los requerimientos de los clientes según su naturaleza, es por eso que segmentamos a nuestros mercados por sector de negocios.

Cada sector de negocios debe ser fuertemente respaldado por una marca de prestigio que sea reconocida como tal por sus mercados objetivos, es por eso que utilizamos marcas especialistas en cada sector.

Las personas que lideran el desarrollo comercial son especialistas en cada sector, lo conocen en profundidad, tanto a las personas e instituciones que en él participan y conocen como funcionan las cosas ahí.

Seguimos fielmente los procesos de venta y retención que son exitosos, así como los mecanismos de evaluación de los negocios y nuestro desempeño en ellos.

Diseñamos un propósito conocido a través de un Plan de Negocios el cual ordena y estructura nuestras acciones. Principalmente escuchando activamente a los clientes, nuestros servicios parten desde el momento que escuchamos y entendemos las expectativas y requerimientos de los clientes y nos transformamos en su socio emocional para resolverlas a través del ámbito de competencias de nuestra actividad.

Somos Parte De Un Equipo:

Somos parte del equipo Compass Chile, que incluye no sólo a sus empleados sino también a sus clientes, y a este equipo nos debemos, esto se materializa con que todos nosotros:

Prestamos soporte y ayuda al cliente, colega o persona que lo necesite.

Aprovechamos las oportunidades de acrecentar el valor generado.

Buscamos la excelencia en todas nuestras acciones, resolviendo con anticipación los problemas que vemos puedan surgir a futuro.

Aportando empatía, entusiasmo y energía a los ambientes de trabajo en los que participamos.

Generando liderazgo para el cambio y adaptación de nuestra organización y nuestros equipos a los desafíos del futuro.

### **3.3. Política de Recursos Humanos**

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

El Empleador Preferido:

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

- ❑ La oportunidad de Tener un Gran Comienzo
- ❑ Queremos crear una atmósfera en la que los empleados sean bienvenidos en la compañía, sus departamentos y en su trabajo.
- ❑ La Oportunidad de Hacer un Impacto Positivo

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

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

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

- Liderazgo
- Desarrollo Profesional
- Entrenamiento

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

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

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

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

Sistema Integrado de Gestión HSEQ: (Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente); Política de Higiene y Código de Conducta.

La política del Concesionario con respecto a la calidad es – acorde con su propósito – la de suministrar productos de acuerdo con los requisitos de nuestros clientes sin aceptar ningún compromiso que pueda afectar a la calidad de dichos productos y servicios.

El objetivo es perseguir y alcanzar un nivel de mejor práctica en la industria en calidad, cuidado del medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. Para lograr estos, el Concesionario aplica un Sistema Integral de Gestión (SIG) denominado HSEQ (Health = Salud, Safety = Seguridad, Environment = Medio Ambiente; Quality = Gestión de Calidad) para cumplir de manera sistemática y consistente con la entrega de servicios a sus clientes, para ello cuenta con certificación de su Sistema Integral de Gestión, el cual cuenta con las Normas Integradas ISO 9001:2000 (Calidad); 14001:2004 (medio Ambiente) e ISO 18001:2000 (Salud Ocupacional y Seguridad) y la voluntad de su personal para aplicarlo.

La Política se describe a continuación:

El compromiso de Compass Group Chile, líder en alimentación y servicios complementarios, es la incesante búsqueda y / o diseño de sistemas que nos permitan gestionar los riesgos significativos asociados a todas sus operaciones, para resguardar la salud y seguridad de nuestros empleados, clientes, proveedores y contratistas, satisfacer las necesidades de nuestros clientes, proteger el Medio Ambiente y cumplir los requisitos legales y otros asumidos en forma voluntaria por la organización.

En este Sistema Integrado de Gestión, "HSEQ" nos permitirá: desarrollar, implementar, mantener y monitorear los modelos de trabajo para el control de procesos del negocio, con el objetivo de satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes internos y externos, a través del mejoramiento continuo, transformándonos en una referencia en el mercado.

Este Sistema HSEQ es parte de la actitud y disposición de mejorar permanentemente, creando valor para nuestros empleados, clientes, proveedores, accionistas y la comunidad donde se encuentren nuestras operaciones.

Es responsabilidad de la alta gerencia asegurar la difusión, comprensión y cumplimiento de esta Política, en todos los niveles de la organización, siendo parte integral de nuestros negocios entregar las herramientas y recursos para el cumplimiento de los siguientes principios:

#### Salud:

Proteger la salud de nuestros empleados, clientes y proveedores, identificando y gestionando los agentes: biológicos y químicos que sean nocivos y se encuentren en nuestro entorno.

#### Seguridad:

Identificar los peligros y gestionar los riesgos significativos que puedan generar lesiones y/o daños materiales, asegurando la integridad de las personas en nuestros procesos y la continuidad del negocio.

#### Medio Ambiente:

Prevenir la contaminación identificando los aspectos y evaluando los impactos ambientales, para mejorar continuamente la gestión ambiental que permita el desarrollo sustentable de nuestro negocio.

#### Comunidad:

Fomentar el desarrollo de programas de apoyo en beneficio de la comunidad, directamente relacionados con las actividades de nuestra empresa.

**Calidad:**

Realizar nuestras actividades de manera controlada con el propósito de mantener y asegurar: la satisfacción de clientes/consumidores y de nuestros empleados, fortalecer las relaciones a largo plazo con ellos para construir valor y mantener el Liderazgo en el mercado.

Esta política es de aplicación obligatoria para todos los empleados de Compass Group Chile y además se promoverá que los aliados estratégicos se adhieran a principios equivalentes. De esta forma podremos compartir el logro de nuestros objetivos y el éxito de ser Empleador Preferido.

## **4. RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA**

### **4.1. Régimen de Administración**

Durante la Etapa de Explotación de la Obra, la administración de los Establecimientos Penitenciarios se regirá por las normas comunes a todos los Establecimientos Penitenciarios, especialmente la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile y el Reglamento de Establecimiento Penitenciarios, sin perjuicio de las siguientes disposiciones especiales:

Administración:

De acuerdo al Numeral 1.13.1 de las Bases de Licitación del GP3, cada uno de los Establecimientos Penitenciarios tendrá la condición administrativa penitenciaria de Complejo Penitenciario.

En cada uno de los Complejos Penitenciarios, según lo establece el Numeral 1.13.2 de las Bali, intervendrán:

- a) La Administración Penitenciaria, que corresponde a Gendarmería de Chile. Comprende la administración del Establecimiento Penitenciario y se concreta a través de una autoridad unipersonal denominada Alcaide, quien ejercerá el cargo de Jefe del Complejo Penitenciario.
- b) La Administración del Contrato de Concesión en la que se vinculan el Estado a través del Ministerio de Obras Públicas, representado por el Inspector Fiscal, y la Sociedad Concesionaria, representada en cada Establecimiento Penitenciario por el Gerente de Explotación.
- c) Una Instancia Coordinadora en la que participarán el Alcaide o su representante, el Gerente de Explotación del respectivo Establecimiento Penitenciario o su representante y un miembro de la ITE respectiva, pudiendo ser convocada por cualesquiera de ellos. Esta instancia deberá reunirse dentro de los primeros cinco días contados desde el inicio de la Explotación Provisoria, sesión en la que ellos mismos dispondrán la periodicidad de sus sesiones y las normas mínimas de funcionamiento.

#### **4.1.1. Inspector Fiscal durante la Explotación**

De acuerdo a lo indicado en el Numeral 1.8.1 de las Bases de Licitación del GP3, dentro del plazo de 30 días contados desde la primera solicitud de Puesta en Servicio Provisoria de las obras, el Ministerio de Obras Públicas nombrará un Inspector Fiscal para la Etapa de Explotación.

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

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

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

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

- Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la concesión.
- Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar la Sociedad Concesionaria.
- 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 del GP3.
- 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 del GP3.
- Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Programa de Mantenimiento del Equipamiento de Seguridad establecido en el artículo 2.8.2.3 de las Bases de Licitación del GP3.
- Fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas sobre la operación de los Servicios Penitenciarios, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.8.2.4 de las Bases de Licitación del GP3.
- Fiscalizar el cumplimiento de cobro de tarifas de los Servicios Complementarios establecidos en el artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación del GP3.
- Fiscalizar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas.
- 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.

- ❑ Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Etapa de Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación.
- ❑ Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones ambientales contenidas en las presentes Bases de Licitación y las medidas ambientales que deriven de las respectivas Resoluciones de Calificación Ambiental emitidas por la COREMA X Región y de la COREMA R. M.
- ❑ Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión.
- ❑ 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.
- ❑ Fiscalizar los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al Ministerio de Obras Públicas de acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación del GP3.
- ❑ Revisar la información estadística entregada por el Concesionario.
- ❑ Abrir y llevar un Libro de Explotación de la obra desde que sea designado.
- ❑ Enviar mensualmente un informe ejecutivo al DGOP que indique el grado de cumplimiento del Contrato de Concesión.
- ❑ Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra.
- ❑ Aprobar, previo informe favorable de Gendarmería de Chile, los programas, planes y acciones que el Concesionario proponga en el marco del Servicio Penitenciario de Reinserción Social.
- ❑ Cualesquiera otras establecidas por las Bases de Licitación del GP3.

#### **4.1.2. Instancia Coordinadora Establecimiento Penitenciario**

De acuerdo a lo indicado en el Numeral 1.13.2.3 de las Bases de Licitación del GP3, la Instancia Coordinadora tendrá como objetivo propender a una gestión expedita y eficiente del funcionamiento al interior de cada Complejo, al tiempo que prevenir las acciones en que puedan verse afectadas las facultades que derivan de las administraciones enunciadas en las letras a) y b) del artículo 1.13.2 de las Bases de Licitación.

Los acuerdos que se adopten serán propuestos al Inspector Fiscal para que los transforme en instrucciones u órdenes para el Concesionario, conforme a lo establecido en la letra m) del artículo 1.8.1 de las Bases de Licitación, salvo aquellos en que eventualmente se pueda afectar los términos del Contrato de Concesión, los que deberán ser informados al Inspector Fiscal, de manera previa a su ejecución, para que éste resuelva al respecto pronunciándose en los términos y plazos establecidos en el artículo 1.13.3.2 de las Bases de Licitación del GP3.

Se recurrirá a la Instancia Coordinadora, especialmente en los casos de evaluación y mejoramiento de la gestión.

#### **4.1.3. Facultades Especiales del Alcaide**

De acuerdo con lo indicado en el Numeral 1.13.3.1, con el objeto de cumplir debidamente las obligaciones y funciones que le están asignadas a Gendarmería de Chile, el Alcaide, en conformidad al DS MINJU N ° 518 del año 1998, Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, estará facultado para adoptar todas las decisiones de carácter correctivo o preventivo destinadas a reestablecer el normal funcionamiento del Establecimiento, las que serán de cumplimiento obligatorio e inmediato para todas las personas que se encuentren al interior del recinto penitenciario. Estas decisiones se materializarán posteriormente a través de una instrucción fundada del Alcaide que será comunicada inmediatamente al Gerente de Explotación y al Inspector Fiscal, si como consecuencia de su ejecución se afecta alguna de las actividades a que se encuentra obligado el Concesionario, para que el Inspector Fiscal resuelva lo que corresponda en relación con la Sociedad Concesionaria y que esta última formule sus reparos y observaciones, según proceda.

Esta facultad se ejercerá en los casos de eventos críticos o emergencias, cuestión que será calificada exclusivamente por el Alcaide, y en los casos de falla de los planes de contingencia del Concesionario. Las decisiones que se tomen en virtud de esta atribución serán de carácter esencialmente transitorio y permanecerán sólo por el período que dure la situación de emergencia o evento crítico, y, en el caso de la falla de los planes de contingencia del concesionario, hasta que se reestablezca el servicio afectado o se designe un interventor, de acuerdo a lo señalado en los artículos 28° y 37° del DS MOP N ° 900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas, o lo que corresponda conforme se prevé en las presentes Bases.

Sin perjuicio de lo anterior, darán lugar a instrucciones de cumplimiento inmediato, las siguientes situaciones:

- a) Peligro grave de atentado en contra de la integridad física de las personas que se encuentren al interior del Establecimiento Penitenciario; de la seguridad de las instalaciones, de la infraestructura o bienes muebles del recinto penitenciario.
  
- b) Procedimiento de allanamiento. La orden de allanamiento o registro físico debe originarse en la Administración Penitenciaria, la que no tiene obligación de comunicarla sino hasta el momento y en el lugar en que ella se efectúe.

- c) Medidas de presión de carácter pacífico. En este caso, y atendida la cantidad de internos que participe en la manifestación, se podrá solicitar, por ejemplo, la evacuación de un determinado sector para prevenir que pueda desembocar en alguna de las situaciones descritas en la letra a) precedente.

Los empleados del Concesionario deberán informar inmediatamente a los funcionarios de Gendarmería de Chile sobre la ocurrencia de cualesquiera de las situaciones antes descritas, u otras análogas que adviertan.

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

### **4.2.1. Del Concesionario con el Inspector Fiscal de Explotación y con la Instancia Coordinadora**

La Instancia Coordinadora tendrá como objetivo propender a una gestión expedita y eficiente al interior de cada Complejo y prevenir las acciones en que puedan verse afectadas las facultades que derivan de las administraciones enunciadas en las letras a) y b) del artículo 1.13.2, letras a), b) y c) del numeral 1.13.3 y numeral 1.13.2.3 de las Bases de Licitación.

Los acuerdos que se adopten serán propuestos al Inspector Fiscal para que los transforme en instrucciones u órdenes para el Concesionario, conforme a lo establecido en la letra m) del artículo 1.8.1 de las Bases de Licitación, salvo aquellos en que eventualmente se pueda afectar los términos del Contrato de Concesión, los que deberán ser informados al Inspector Fiscal de manera previa a su ejecución para que éste resuelva al respecto, pronunciándose en los términos y plazos establecidos en el artículo 1.13.3.2 de las Bases de Licitación.

Se recurrirá a la Instancia Coordinadora especialmente en los casos de evaluación y mejoramiento de la gestión.

## **Administración del Contrato de Concesión**

Para los efectos de la administración y ejecución del Contrato de Concesión, tanto el Inspector Fiscal como el Concesionario tienen todas las facultades, derechos y obligaciones que les otorgan e imponen las Bases de Licitación del GP3.

Con todo, ni el Inspector Fiscal ni el Concesionario podrán, con ocasión de la Administración del Contrato de Concesión o con el pretexto de cumplir las obligaciones y derechos establecidos en él, interferir en las facultades exclusivas de la Administración Penitenciaria, quedando delimitadas en particular las facultades del Concesionario a las de administrar y ejecutar las acciones destinadas a la Mantenimiento de la infraestructura del E. P. y su equipamiento y las referidas a los servicios comprometidos en la concesión, conforme a lo que indican las Bases de Licitación.

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

De acuerdo a lo indicado en el Numeral 1.13.3.2 de las Bases de Licitación del GP3, toda medida de carácter preventivo o correctivo que afecte o pueda afectar la infraestructura del E. P. o la ejecución de los servicios concesionados deberá ser propuesta previamente por el Alcaide, al Inspector Fiscal, quien, en un plazo no superior a 5 días deberá pronunciarse sobre su contenido y formular las observaciones que estime pertinentes a objeto de asegurar el eficaz y correcto cumplimiento del Contrato de Concesión, las que no podrán implicar la alteración de la Administración penitenciaria o del Régimen Interno del E. P.

Si al término del plazo establecido el Inspector Fiscal no hubiere formulado reparos a la proposición, se entenderá que ha sido plenamente aceptada y se incorporará una copia del documento al Libro de Explotación de la Obra, entendiéndose que constituye una instrucción o una orden que emana directamente del Inspector Fiscal, conforme a lo señalado en la letra m) del 4° párrafo del artículo 1.8.1 de las Bases de Licitación del GP3. Sin embargo, si estas sugerencias implican cualquier alteración de los términos del Contrato de Concesión, se deberá dar una respuesta expresa dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la propuesta, debiendo además, si es necesario, requerir la autorización del Ministerio de Justicia para aprobar la medida.

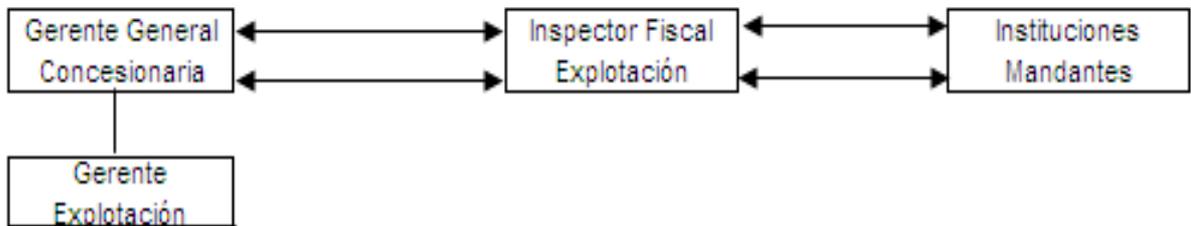
Sin perjuicio de lo anterior, y frente a cualquier irregularidad que se advierta, ya sea por personal del Concesionario o de Gendarmería de Chile, el personal de vigilancia deberá adoptar las medidas inmediatas que sean necesarias para evitar que se transformen en situaciones de emergencia o eventos críticos.

## 5. ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA

### 5.1. Administración del Contrato

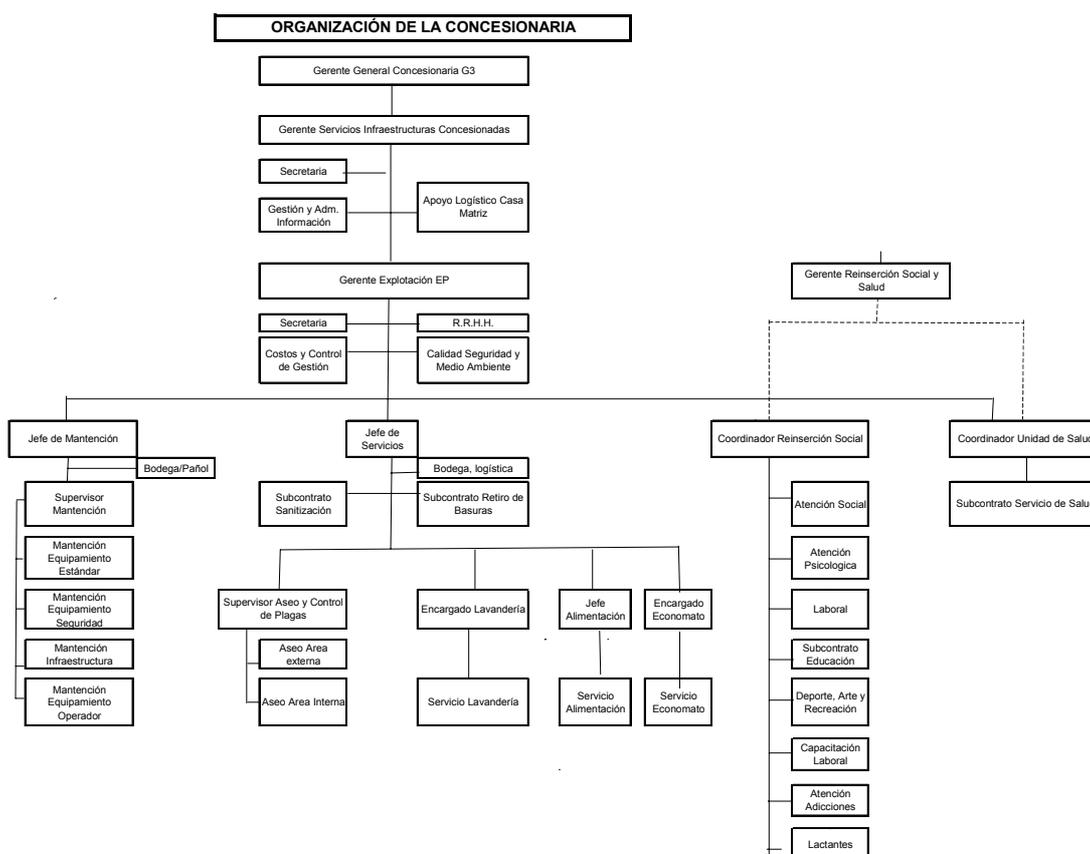
En la Administración del Contrato de Concesión se vinculan el Estado, a través del Ministerio de Obras Públicas representado por el Inspector Fiscal, y la Sociedad Concesionaria, que es representada por su Gerente General.

Por otra parte la Concesionaria tendrá un Gerente de Explotación quién estará encargado específicamente de la Operación en cada E. P. y que dependerá del Gerente General de la Concesionaria o de su representante.



## 5.2. Organización de la Concesionaria en el Establecimiento Penitenciario

El siguiente cuadro presenta la organización que el Concesionario tiene planificado aplicar durante la Fase de Explotación en el GP3:



### 5.3. Dotación de Personal

A continuación se presenta un cuadro con la dotación de personal exigido en Bases de Licitación para los Servicios de Reinserción Social y Salud, que el Concesionario contratará para el cumplimiento de las actividades durante la Fase de Explotación plena en los E. P.

#### Cuadro Personal del Servicio de Reinserción Social

CARGO	NIVEL CENTRAL	SANTIAGO	VALDIVIA	PUERTO MONTT
Gerente de Reinserción Social	1			
Coordinador Técnico-Criminológico	1			
Coordinador de Deporte	1			
Jefe de Reinserción Social		1 (45 hrs/sem)	1 (45 hrs/sem)	1 (45 hrs/sem)
Sociólogo		1 (45 hrs/sem)	1 (45 hrs/sem)	1 (45 hrs/sem)
Psicólogos		8 (45 hrs/sem)	7 (45 hrs/sem)	7 (45 hrs/sem)
Asistentes Sociales		8 (45 hrs/sem)	8 (45 hrs/sem)	8 (45 hrs/sem)
Técnicos Asistentes Sociales		3 (45 hrs/sem)	3 (45 hrs/sem)	3 (45 hrs/sem)
Terapeutas Ocupacionales		4 (45 hrs/sem)	3 (45 hrs/sem)	3 (45 hrs/sem)
Psiquiatra			1 (2 hrs/sem)	1 (4 hrs/sem)
Técnicos Rehabilitación Alcohol/Drogas			2 (45 hrs/sem)	4 (45 hrs/sem)
Profesor Director			1 (44 hrs/sem)	1 (44 hrs/sem)
Profesor Enseñanza Básica			*	*
Profesor Enseñanza Media			*	*
Bibliotecario			1 (22 hrs/sem)	1 (22 hrs/sem)
Educadora de Párvulos			1 (45 hrs/sem)	1 (45 hrs/sem)
Auxiliar de Párvulos			1 (45 hrs/sem)	1 (45 hrs/sem)
Profesores Educación Física		3 (45 hrs/sem)	3 (45 hrs/sem)	3 (45 hrs/sem)
Monitores Deportivos		5 (45 hrs/sem)	3 (45 hrs/sem)	3 (45 hrs/sem)
Profesor/Monitor de Arte y Cultura		***2160 hrs/an	***2160 hrs/an	***2160 hrs/an

\* Indica que la dotación se ajustará al número de internos/actividades.

\*\*\* No se especifica el número de personas puesto que lo relevante es el número de horas anuales que se destinará a este tipo de actividades.

**Cuadro Personal del Servicio de Salud**

Especialidad	E. P. Santiago 1	E. P. Valdivia	E. P. Puerto Montt
Médico Cirujano	44hrs/sem	44hrs/sem	44hrs/sem
Cirujano Dentista	44hrs/sem	44hrs/sem	44hrs/sem
Kinesiólogo	44hrs/sem	44hrs/sem	44hrs/sem
Médico Internista	11hrs/sem	6 hrs/sem	6 hrs/sem
Auxiliar Dental	44hrs/sem	44hrs/sem	44hrs/sem
Coordinador Servicio	44hrs/sem	44hrs/sem	44hrs/sem
Psiquiatra	22hrs/sem	11hrs/sem	11hrs/sem
Traumatólogo	22hrs/sem	11hrs/sem	11hrs/sem
Dermatólogo	11hrs/mens	10hrs/mens	10hrs/mens
Oftalmólogo	11hrs/sem	11hrs/sem	11hrs/sem
Urólogo	11hrs/sem	6 hrs/sem	6 hrs/sem
Pediatra	0	10hrs/mens	10hrs/mens
Ginecólogo	0	10hrs/mens	10hrs/mens
Matrona	0	22hrs/sem	22hrs/sem
Nutricionista	11 hrs/sem	11hrs/sem	11hrs/sem

Además de los profesionales de este cuadro, se deberá disponer, para el Establecimiento Penitenciario de Santiago 1, de enfermera(o) las 24 horas del día en turnos rotativos, más una enfermera en turno diurno y de paramédico las 24 horas de día en turnos rotativos para la Unidad Central de Salud, más 2 paramédicos en turno diurno. Éstos, adicionales a los paramédicos para la atención en las Enfermerías de Módulos.

Para los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt, se deberá disponer de turnos rotativos, de enfermera y paramédicos las 24 horas del día, sin considerar turnos diurnos adicionales.

## **6. SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN**

### **6.1. Antecedentes Generales**

#### **6.1.1. Objetivos y Alcance**

En el presente capítulo se establece un conjunto de medidas y procedimientos con la finalidad de reglamentar las acciones del personal del Concesionario al interior de los Establecimientos Penitenciarios Concesionados, facilitar la relación y coordinación entre estos y los funcionarios de Gendarmería de Chile.

Se establecen las normas que deberá observar el Concesionario en la contratación de su personal y las normas que estos deben observar al interior del Establecimiento Penitenciario, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, el Contrato de Concesión y el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

Se incorporan en este documento los procedimientos y coordinaciones necesarias para el control del tránsito, ingreso y egreso del personal del Concesionario, de los equipos, materias primas, insumos, productos terminados y otros que fueran necesarios para dar cumplimiento a la prestación de los Servicios Penitenciarios.

#### **6.1.2. Definiciones**

Para los efectos de este Reglamento se asumirá las definiciones establecidas en las Bases de Licitación y en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. Los conceptos técnicos propios de las actividades de cada servicio serán definidos en los capítulos correspondientes al desarrollo de la respectiva prestación.

### **6.2. Consideraciones Relativas al Personal del Concesionario**

El personal del Concesionario que se desempeñe al interior del E. P. deberá cumplir estrictamente la normativa establecida en la Ley Orgánica de Gendarmería de Chile, el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, el presente capítulo y las disposiciones del Régimen Interno contenidas en las normativas de Gendarmería de Chile. En especial, todo el personal deberá cumplir con los procedimientos de control.

Los empleados del Concesionario, para acceder a sus sectores de trabajo, sólo podrán desplazarse por las vías de tránsito y circulación al interior del Establecimiento Penal determinadas por la Administración Penitenciaria.

Dentro de sus respectivos sectores de trabajo, el personal del Concesionario circulará libremente en el desempeño de sus funciones. Cuando la actividad laboral corresponda a mantenimiento o provisión de servicios concesionados, los trabajadores sólo podrán desplazarse dentro de las áreas de servicio

previamente identificadas y demarcadas por el Concesionario, conforme a lo establecido en el número 1.13.4.6 de las Bases de Licitación.

### **6.2.1. Disposiciones Generales**

El Concesionario deberá desarrollar los trabajos colocando en cada faena empleados idóneos en cantidad suficiente para dar cumplimiento a los plazos, calidades y resultados exigidos, conforme a lo estipulado en el Contrato de Concesión. Si para el buen cumplimiento de los servicios fuere necesaria la incorporación de personal temporal externo, el Concesionario presentará a la Administración Penitenciaria y al Inspector Fiscal las nóminas de los empleados, con tres días hábiles de anticipación, para que se autorice su ingreso por el período necesario. En estos casos, el Concesionario igualmente deberá proveer los medios de identificación para facilitar su circulación al interior del Complejo, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, Numeral 2.8.1.

Los empleados del Concesionario deberán portar en todo momento los elementos de identificación requeridos en el artículo 2.8.1 de las Bases de Licitación y una credencial inviolable que incluya fotografía, nombre, identificación del área de trabajo y el tipo de función que ejerce al interior del recinto, u otro elemento que preste las mismas garantías de seguridad y que lo identifique como trabajador de la Concesión, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.13.4.6 de las Bases de Licitación. El Concesionario deberá presentar el diseño y una muestra de la credencial a la Administración Penitenciaria, previo a su uso.

El Alcaide podrá disponer la salida inmediata del Establecimiento Penal de los empleados del Concesionario cuando incurran en conductas constitutivas de delitos o incurran en faltas graves que lo justifiquen, según lo establecido en el punto 1.13.4.3 de las Bases de Licitación. Asimismo, podrán ser evacuados del Establecimiento por personal de vigilancia, en virtud de las causales señaladas en el artículo 1.13.3.1 y 1.13.4.3 de las Bases de Licitación.

### **6.2.2. Contratación y Acreditación del Personal**

El Concesionario, con una anticipación mínima de 15 días previos al inicio de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras de cada Establecimiento Penitenciario, entregará al Director Regional de Gendarmería de Chile y al Inspector Fiscal, con copia al Establecimiento Penitenciario, una nómina en la cual se individualice completamente a los empleados que ejecutarán actividades al interior del Complejo, de acuerdo a lo especificado en el número 1.13.4.3 de las Bases de Licitación.

Además se entregará copia de los contratos de trabajo o de prestación de servicios de cada uno de ellos, los que deberán incluir la cláusula de reserva y confidencialidad a la que hace referencia el artículo 1.13.4.5.1 de las Bases de Licitación.

El Concesionario también deberá entregar a la Administración Penitenciaria y al Inspector Fiscal, con cinco días de anticipación a su ingreso, la nómina del

personal de sus prestadores de servicios, subcontratistas y de los Talleres Industriales que desarrollarán actividades al interior de los recintos. Los contratos de estos trabajadores deberán incluir la cláusula a que hace referencia el artículo 1.13.4.5.1 de las Bases de Licitación.

Cualquier cambio que el empleador efectúe de entre las personas que figuren en las nómina, luego de la iniciación de la explotación de la obra, será comunicado por escrito al Alcaide y al Inspector Fiscal, en atención a que solamente las personas allí indicadas podrán ingresar al Establecimiento, según lo establece el Numeral 1.13.4.3 de las Bases de Licitación. La caducación de contratos se comunicará durante el transcurso del día de ocurrido el hecho y la incorporación del personal de reemplazo se informará de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos en el Capítulo 11 de este Reglamento.

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

Las causales de rechazo o de sustitución del trabajador podrán referirse a sus antecedentes judiciales o penales u otras como la relación de parentesco o amistad íntima con algún interno. El Concesionario podrá solicitar la reconsideración de la medida, debiendo presentar la petición por escrito dentro del plazo de tres días. Dicha reconsideración se resolverá por el Alcaide en el plazo de 5 días, sin que proceda recurso alguno en su contra.

El Concesionario deberá entregar copia al Inspector Fiscal de los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios de toda nueva persona que se integre a cumplir labores en la Concesión, previo a su entrada en funciones. Estos contratos deberán incluir la cláusula a que hace referencia el artículo 1.13.4.5.1 de las presentes Bases de Licitación.

El Concesionario deberá mantener permanentemente a disposición del Inspector Fiscal una carpeta actualizada con los datos del personal, con antecedentes relativos a su identificación, calificación laboral, certificado de antecedentes, situación laboral y cualquier otro antecedente relevante que solicite justificadamente el Inspector Fiscal, con el fin de resguardar la seguridad del E. P. conforme al artículo 2.8.1 de las Bases de Licitación.

Los empleados contratados en los Talleres Industriales u otros subcontratistas, serán considerados como empleados del Concesionario respecto del ejercicio de sus funciones al interior del Establecimiento Penitenciario y, de las responsabilidades y obligaciones que de ello se derive para el empleado y el empleador. En consecuencia, cuando se mencione al personal, empleados o trabajadores del Concesionario o de la Concesión, se incluye a los contratados por los Talleres Industriales u otros subcontratistas, según lo establece el punto 1.13.4.3 de las Bases de Licitación.

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

El Concesionario dará cumplimiento a todas las leyes sociales, laborales y previsionales aplicables a sus empleados, incluyendo un seguro contra accidentes de trabajo para todos ellos, liberando a Gendarmería de Chile de todo riesgo que por estas causas pudiere afectarle, sin perjuicio de los demás seguros que deba contratar, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.13.4.4 de las Bases de Licitación.

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

#### **6.2.4.1. Cláusula de Confidencialidad**

Toda información relativa al funcionamiento del Establecimiento Penitenciario, seguridad o internos, tiene el carácter de confidencial y reservada y, por tanto, queda prohibida su difusión a terceros o cualquier forma de publicidad que no se ajuste a los mecanismos previstos por la Ley N ° 19.653 sobre Probidad Administrativa o cualquier otra que la sustituya.

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

La infracción a la cláusula de confidencialidad o reserva por parte de cualquier empleado del Concesionario será causal de sustitución sin que pueda ejercer funciones al interior de ninguno de los Complejos sometidos al Sistema de Concesiones.

Lo anterior, conforme a lo estipulado en los artículos 1.13.4.5 de las Bases de Licitación.

#### **6.2.4.2. Comunicación de Información a Gendarmería de Chile**

Toda la información reservada o confidencial que adquiera el Concesionario a propósito del cumplimiento de las obligaciones que le impone el Contrato, especialmente aquellas relativas a Salud y Reinserción Social, sólo puede ser comunicada por éste a Gendarmería de Chile o al Inspector Fiscal. En este último caso, podrá informar sólo lo que sea estrictamente necesario para el cumplimiento de su función de fiscalizadora.

Con el objeto de cumplir con esta obligación de comunicación, el Concesionario deberá proveer los mecanismos idóneos, fidedignos e inmediatos de traspaso de información a Gendarmería de Chile para que ésta pueda cumplir, a su turno, con las obligaciones que le competen como Servicio Público. Para efectos de la inmediatez se considerará un plazo de seis horas, contado desde la generación

de la información o el requerimiento de la misma, hasta la entrega de ella. El incumplimiento de esta obligación implica una infracción que será sancionada con multa cuyo monto se establece en el artículo 1.8.5.1 de las presentes de las Bases de Licitación.

La comunicación será transmitida dentro de los plazos establecidos al Alcaide, Autoridades Penitenciarias, y / o Inspector Fiscal según corresponda, a través de un comunicado electrónico o escrito, observando todas las medidas que se estimen necesarias para resguardar la confidencialidad de la información, de acuerdo a lo establecido en el punto 1.13.4.5.3 de la Bases de Licitación.

#### **6.2.5. Restricciones al Personal del Concesionario**

Al ingresar al Establecimiento el personal del Concesionario no podrá portar paquetes, encomiendas o correspondencia dirigida a los internos o al personal de Gendarmería, cualquiera sea su carácter.

Se prohíbe ingresar al Área Interna del Establecimiento con teléfonos celulares o con otros medios de comunicación no autorizados por la Administración Penitenciaria.

Se encuentra prohibido tomar fotografías, realizar filmaciones y / o grabar imágenes en la Zona Externa o Interna del Establecimiento Penitenciario sin autorización previa y escrita del Alcaide.

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

El horario laboral del personal de los Servicios Penitenciarios será de 8.30 a 18.30 horas, en días hábiles de lunes a viernes.

Sin embargo, dada la naturaleza propia y especial de alguno de los servicios, los empleados que laboren en ellos tendrán horarios específicos distintos al horario general.

En el capítulo correspondiente a cada Servicio se especificarán los horarios y las jornadas laborales de sus trabajadores. Por ejemplo, la Comunidad Terapéutica y el Servicio de Alimentación funcionarán los siete días de la semana, en tanto el Servicio de Aseo de los recintos comunes se ejecutará durante el horario de encierro.

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

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

Los trabajadores del Concesionario registrarán su asistencia diaria de acuerdo a los horarios de ingreso y salida establecidos en el punto anterior, en las dependencias administrativas habilitadas por el Concesionario para tal efecto.

El personal del Concesionario, debidamente acreditado, ingresará a las dependencias de uso exclusivo de Gendarmería de Chile sólo para la entrega de los servicios convenidos en el Contrato de Concesión o para la prestación de servicios previamente acordados y/o solicitados por la Autoridad Penitenciaria a la Gerencia de Explotación del Concesionario.

Cualquier alteración a los programas de provisión de servicios, sea por causas no imputables al Concesionario, por falla de los programas ordinarios, o por mejoramiento de la gestión, deberá ser informada previamente al Alcaide, a fin de contemplar dicha actividad dentro de la orden del día del Complejo y facilitar la circulación y vigilancia de los funcionarios del Concesionario, todo esto de acuerdo a lo previsto en el punto 1.13.7.1.1 de las Bases de Licitación. Estos cambios se informarán con 3 días de anticipación, siempre que las circunstancias lo permitan.

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

El personal del Concesionario que fuera de su horario habitual de trabajo deba concurrir a las dependencias del Establecimiento a prestar servicios, ingresará en el horario autorizado por la Administración Penitenciaria. Cuando se trate de ingresos por situaciones de emergencias regirá lo establecido en el Plan de Contingencias establecido en el capítulo correspondiente a la provisión de cada servicio.

### **6.4.3. Ejecución de Actividades con Trabajadores Internos**

Para otorgar una eficiente y oportuna provisión de los servicios, el Concesionario deberá mantener un registro actualizado del número total de internos, su composición, distribución y la ubicación de los mismos. Para estos efectos la Administración Penitenciaria deberá entregar, a requerimiento del Concesionario, la información respectiva.

El Alcaide informará al Gerente de Explotación, por el medio que se acuerde, los cambios en la ubicación y desplazamientos de la población penal en forma diaria o al momento de efectuarse, si de ello se sigue un efecto inmediato respecto de la provisión de algún servicio en beneficio del interno, como en el caso de la alimentación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.13.7.1.1 de las Bases de Licitación.

En las nóminas de internos trabajadores contratados por el Concesionario se indicará: función a desarrollar, sector de trabajo e identificación del supervisor responsable. Cualquiera modificación de la nómina por ingreso o egreso de

trabajadores será comunicada a la Administración Penitenciaria con 24 horas de anticipación.

Los internos trabajadores sólo podrán desplazarse, debidamente identificados mediante una credencial, por las áreas autorizadas e informadas por la Administración del Establecimiento Penitenciario y de acuerdo a los procedimientos establecidos por ésta.

Los desplazamientos de internos entre los módulos y los lugares de trabajo serán responsabilidad de Gendarmería de Chile.

Los internos trabajadores deberán registrar su asistencia con su respectivo supervisor. Lo mismo harán en los horarios de colación, al ir a los comedores de sus respectivos módulos o al lugar que se designe y al término de la jornada laboral. Al momento de ingresar a las instalaciones laborales, los internos procederán a colocarse sus uniformes y elementos de seguridad laboral en los vestidores habilitados para tal efecto.

Los supervisores de los internos trabajadores contratados por el Concesionario o los jefes de los Talleres Industriales, según sea el caso, realizarán inventarios de las herramientas y otros elementos que utilicen los internos, al inicio y término de cada jornada laboral. Cuando se detecten pérdidas de elementos que puedan afectar la seguridad del Establecimiento, lo comunicarán de inmediato al personal de vigilancia asignado al sector y el Gerente de Explotación lo informará oficialmente a la Autoridad Penitenciaria.

Se estudiarán los turnos de trabajo de los internos trabajadores procurando que estos permitan al interno desarrollar otras actividades, tales como recibir visitas, estudiar u otras.

Gendarmería de Chile informará oportunamente al Concesionario la nómina de internos trabajadores que no asistirán a su puesto laboral. En ella se indicarán las causales que originan la inasistencia: motivos disciplinarios, traslados, salida a Tribunales u otros.

#### **6.4.4. Requerimientos Adicionales**

Cada vez que un trabajador o supervisor del Concesionario conozca o detecte una situación anormal que pudiera poner en riesgo la seguridad de las personas del Establecimiento, sus instalaciones o los servicios prestados por el Concesionario, la deberá informar de inmediato al personal de vigilancia del sector y el Gerente de Explotación la reportará oficialmente a la Administración Penitenciaria y a la Inspección Fiscal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.13.3.1 de las Bases de Licitación.

Ante un evento crítico o situación de emergencia que pongan en riesgo la seguridad de alguna persona o de las dependencias, los trabajadores del Concesionario deberán dar estricto cumplimiento a la normativa establecida por Gendarmería de Chile para estos casos.

## **6.5. Control de Ingresos y Egresos**

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

El ingreso de personas externas que eventualmente concurren a las dependencias del Concesionario deberá ser comunicado con 24 horas de anticipación a la Administración Penitenciaria con indicación del nombre completo, cédula de identidad, horario de ingreso y salida, motivo de la visita y las dependencias a las que ingresará.

El ingreso del personal mencionado y los elementos que porte, serán controlados de acuerdo a las normativas y procedimientos de seguridad de Gendarmería de Chile.

### **6.5.2. Ingreso de los Empleados del Concesionario, Talleres Industriales y Subcontratistas**

El Concesionario deberá mantener permanentemente actualizada la nómina entregada a la Administración Penitenciaria para la autorización por parte de ésta del personal externo que ingresa diariamente al Establecimiento, con objeto de facilitar el ingreso y egreso de sus empleados.

Este personal está obligado a respetar los procedimientos de seguridad, establecidos en la normativa de Gendarmería de Chile. El Alcaide podrá disponer la salida inmediata de un empleado del Establecimiento Penal, cuando éste incurra en conductas constitutivas de delito o por causas graves que así lo justifiquen, tal como lo señala el punto 1.13.4.3 de las Bases de Licitación.

La nómina del personal del Concesionario, de los Talleres Industriales y de otros subcontratistas que deban ingresar fuera de su horario habitual de trabajo a las dependencias del Establecimiento a prestar servicios de emergencia, la deberá hacer llegar el Gerente de Explotación al Alcaide. Para estos efectos se define emergencia como todo evento que altere o ponga en riesgo la seguridad de personas, del Establecimiento o la continuidad de los servicios que el Concesionario esté prestando.

### **6.5.3. Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para el Concesionario y los Talleres Industriales**

El ingreso periódico de vehículos con materias primas para los Talleres Industriales o materias primas o insumos como pan, verduras, provisiones, insumos de mantenimiento para los servicios del Concesionario, será planificado mensualmente e informado cinco días antes del inicio de cada mes a la Administración Penitenciaria por la Gerencia de Explotación.

En caso de necesidad de suministros por imprevistos de producción o para actividades no programables, la Gerencia de Explotación solicitará al Alcaide, en

el momento que se detecte el imprevisto, la autorización para el ingreso de vehículos con mercadería. La recepción de mercaderías y materias primas y su descarga deberá efectuarse conforme a los procedimientos normados por Gendarmería de Chile.

En el caso de los Talleres Industriales, será responsabilidad del Encargado del Área Laboral supervisar el cumplimiento de las medidas de prevención de accidentes durante las faenas de carga y descarga, establecidas por el experto en Seguridad Laboral.

El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada por la Autoridad Penitenciaria y el Concesionario.

#### **6.5.4. Salidas de Vehículos con Mercaderías o Residuos de los Servicios del Concesionario y de los Talleres Industriales**

La salida periódica de productos manufacturados, maquinarias, equipos o residuos desde los Talleres Industriales y de mercaderías o residuos de los servicios del Concesionario será planificada mensualmente e informada por la Gerencia de Explotación, cinco días antes del inicio de cada mes, a la Administración Penitenciaria.

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

La salida de mercaderías y su carga, deberá efectuarse conforme a los procedimientos normados por Gendarmería de Chile.

La basura o desechos de tipo domiciliario generados por los Talleres Industriales serán retirados por los Servicios de Aseo del Concesionario y conducidos a la Central de Acopio.

Los desechos industriales serán almacenados y manipulados de acuerdo a la legislación vigente, por el encargado de cada Taller Industrial y conducidos bajo su responsabilidad a botaderos autorizados. El Concesionario supervisará que esto se cumpla debidamente, supliéndolo en caso de ser necesario.

En el caso de los Talleres Industriales, será responsabilidad del Encargado del Área Laboral supervisar el cumplimiento de las medidas de prevención de accidentes, establecidas por el experto en Seguridad Laboral.

El retiro de basura o residuos deberá contar con la autorización de la Administración Penitenciaria. Esta operación deberá realizarse bajo los procedimientos y la supervisión de Gendarmería de Chile.

El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada por la Autoridad Penitenciaria y el Concesionario.

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

Los bienes muebles destinados por el Concesionario al servicio de los recintos penitenciarios no podrán ser retirados de estos sin autorización del Inspector Fiscal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.13.6 de las Bases de Licitación.

Los bienes muebles de propiedad del Concesionario podrán ser retirados o enviados a otro establecimiento de la misma concesión, previo informe al Inspector Fiscal y coordinación con la Administración Penitenciaria.

El ingreso y egreso de bienes pertenecientes a los Talleres Industriales o subcontratistas, deberá ser informado a la Inspección Fiscal y cumplirá con los controles de seguridad y demás procedimientos establecidos en la normativa de Gendarmería de Chile. Para estos efectos, el Concesionario emitirá una guía de ingreso o salida.

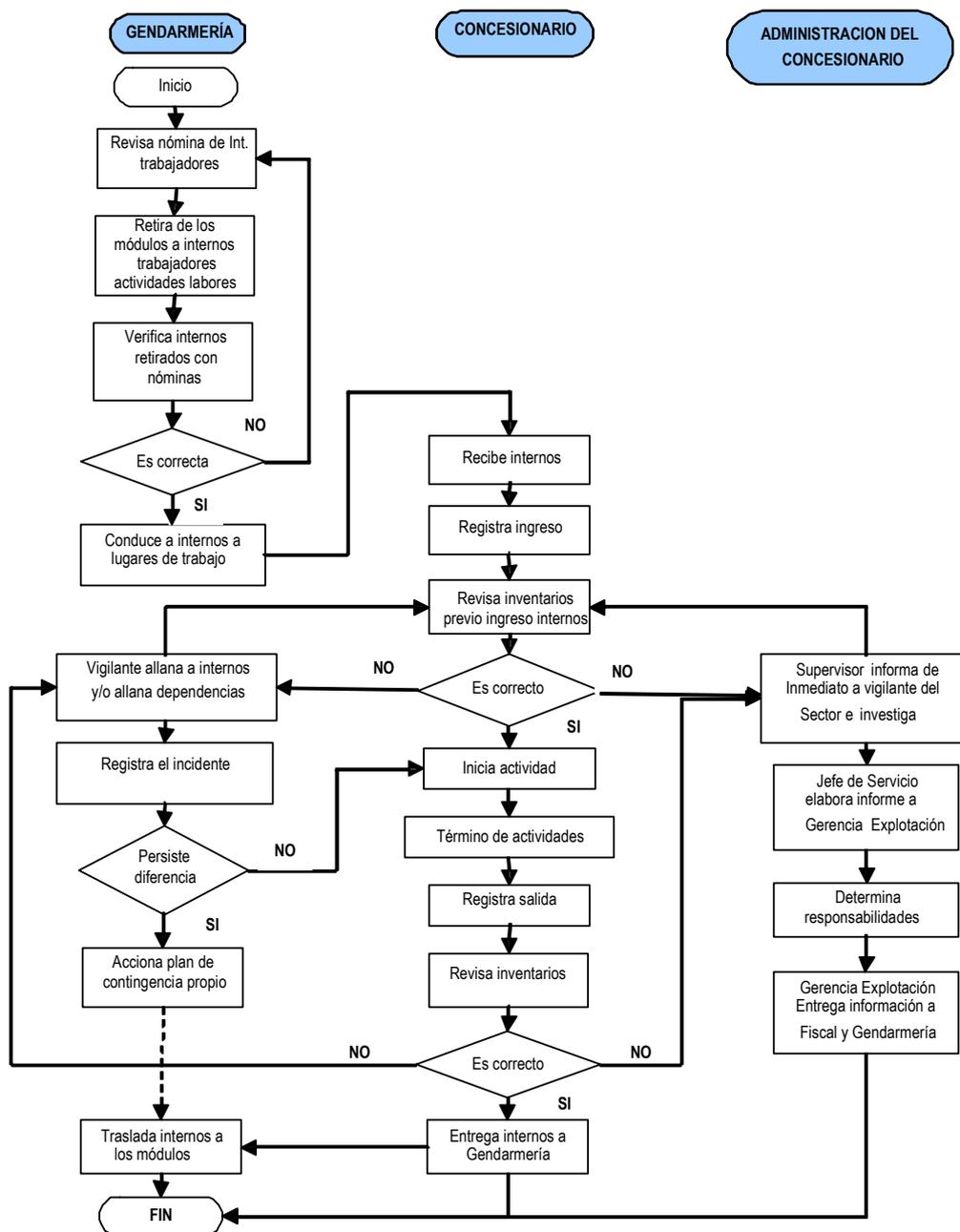
#### **6.5.6. Ingreso de Implementos para la Gestión del Concesionario**

El ingreso de estos materiales lo efectuará personal del Concesionario siguiendo los procedimientos establecidos en la normativa de Gendarmería de Chile.

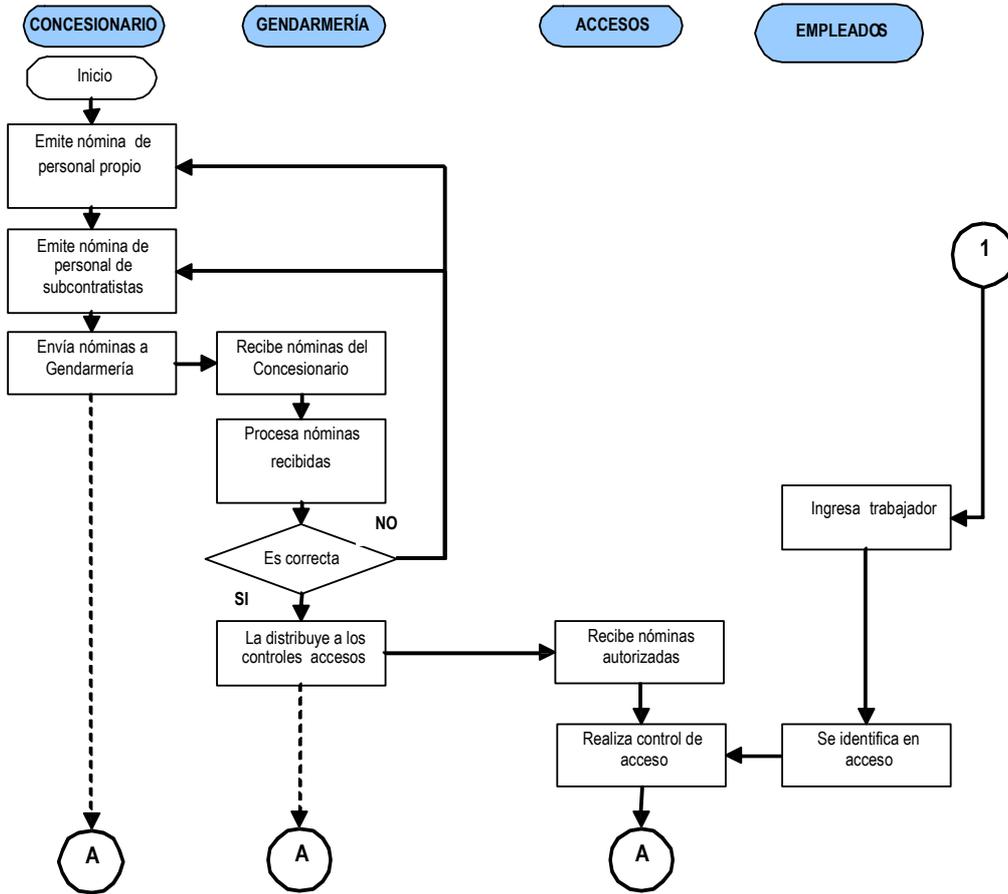
Para efectos de este Reglamento, se entenderá como tales a todos los objetos relacionados directamente con la gestión del Concesionario, como: materiales e insumos de oficinas, material audiovisual, material didáctico, folletos, manuales, etc.

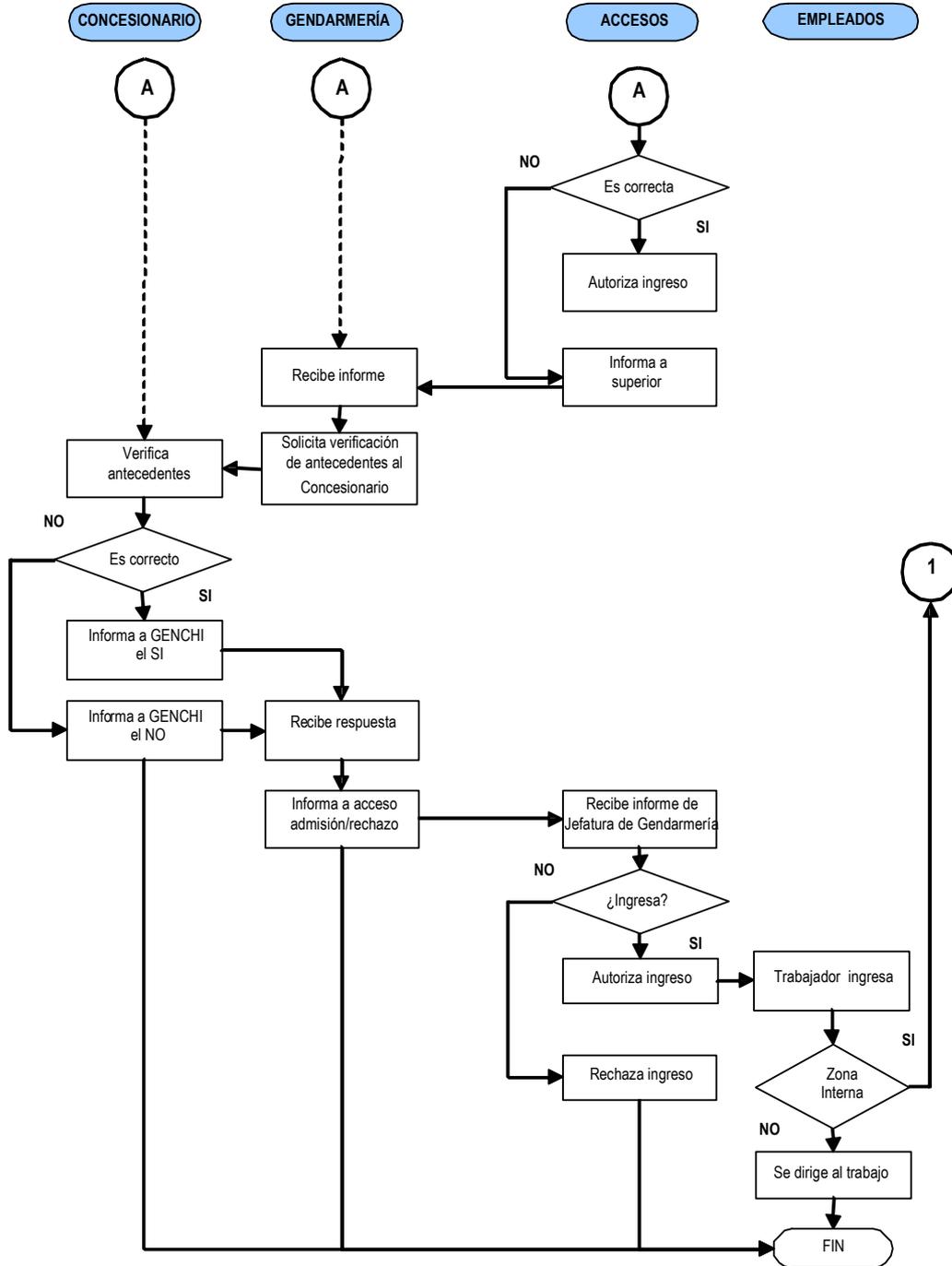
### 6.5.7. Flujos de Operación

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

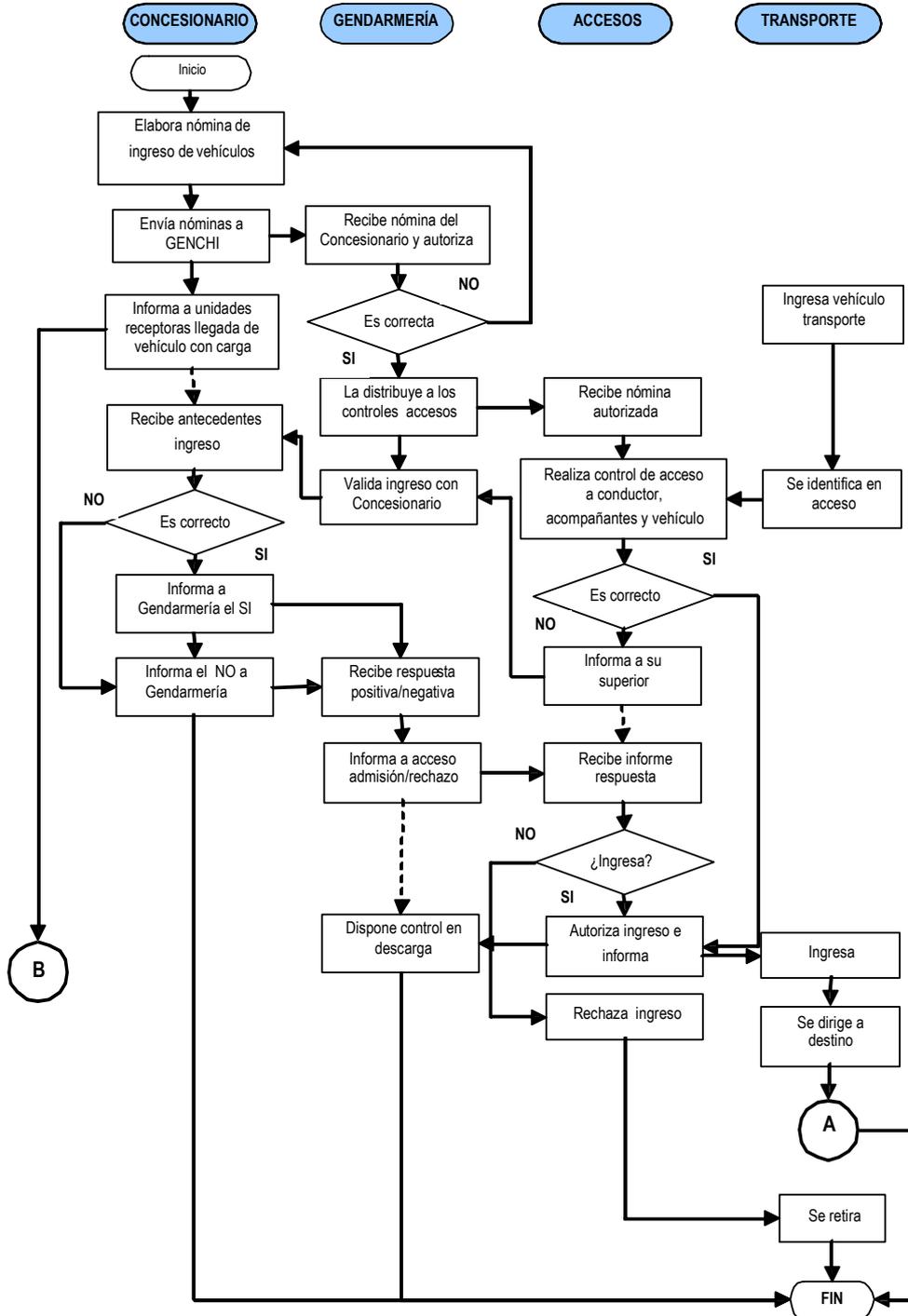


### 6.5.7.2. Ingreso y Desplazamientos de Personal Externo del Concesionario y de Subcontratistas

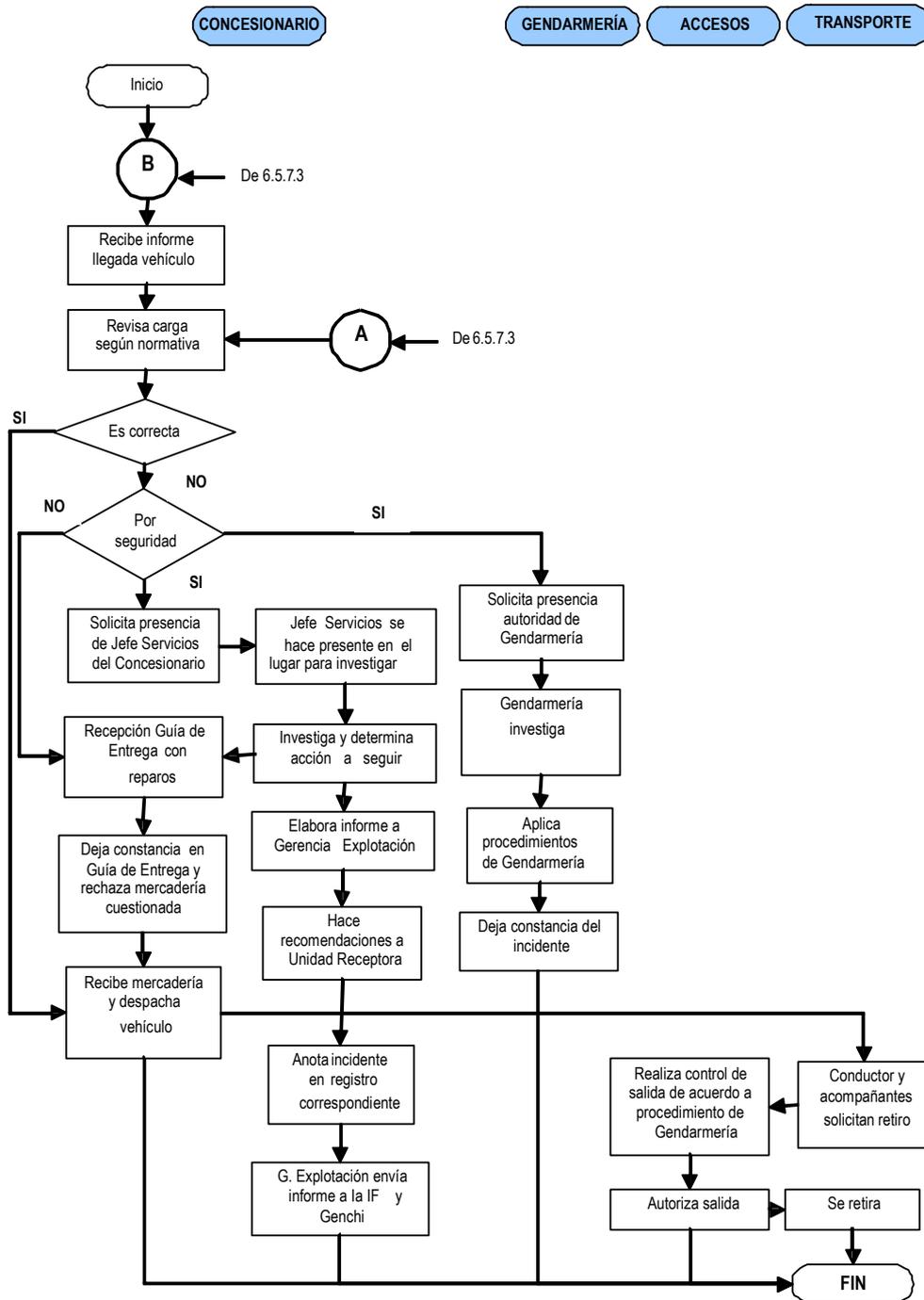




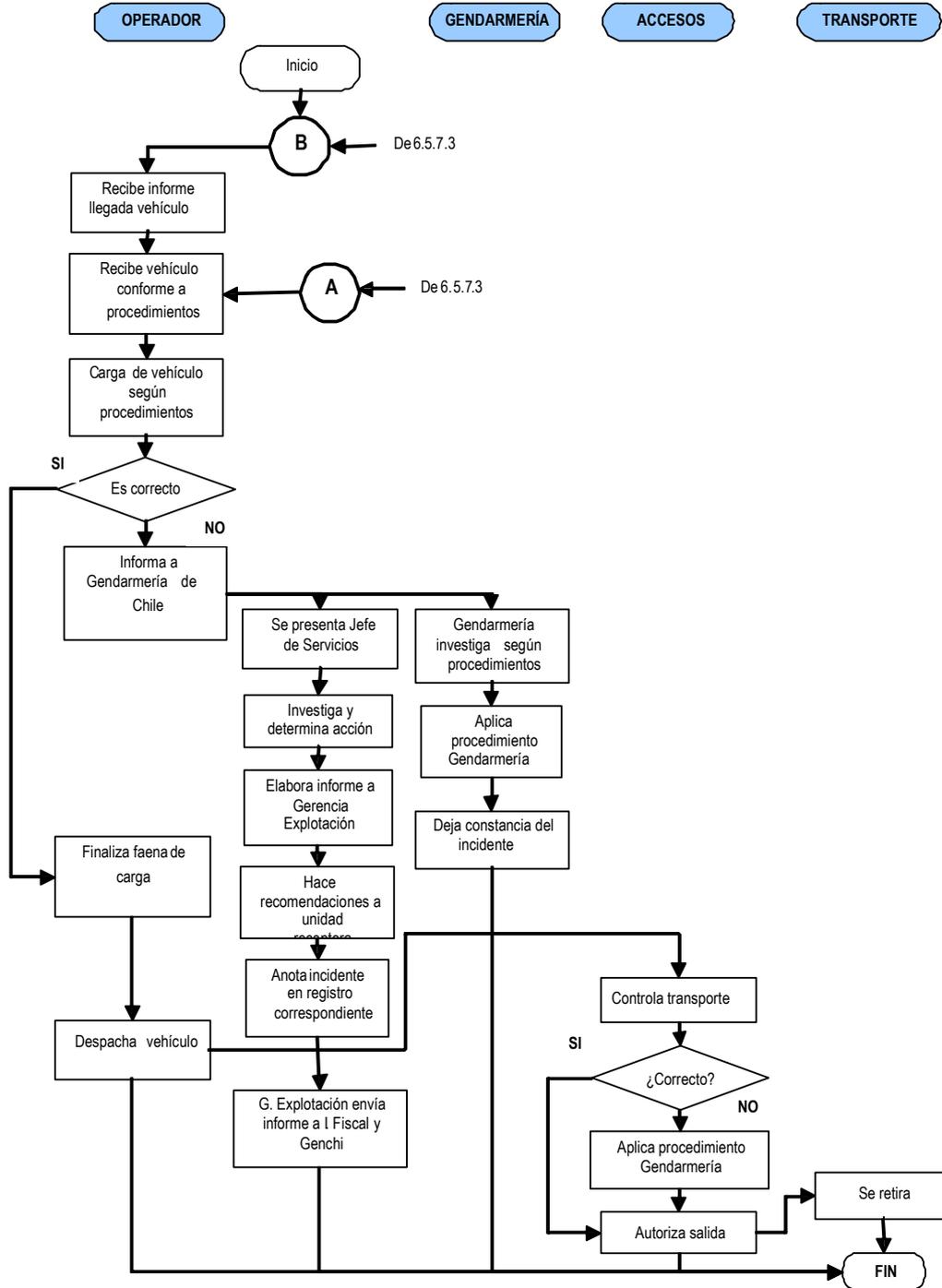
### 6.5.7.3. Ingreso y Control de Vehículos de Transporte



### 6.5.7.4. Ingreso de Carga del Concesionario, Talleres Industriales y Subcontratistas



### 6.5.7.5. Egreso de Carga del Concesionario, Talleres Industriales y Subcontratistas



## **6.6. Reclamos y Sugerencias**

El Concesionario presentará al Inspector Fiscal, en un plazo de 90 días previo a la Solicitud de Puesta en Servicio Provisoria de cada Establecimiento Penitenciario, un Sistema de Reclamos y Sugerencias que deberá ponerse a disposición de los funcionarios de Gendarmería de Chile que determine el Inspector Fiscal, mediante el cual dicha Institución deje constancia de cualquier reclamo o sugerencia planteada por los usuarios de los Servicios Complementarios respecto a la prestación de estos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.8 de las Bases de Licitación.

El Concesionario deberá dar respuesta a los reclamos o sugerencias dentro de las 48 horas posteriores a su presentación.

Para la implementación de este sistema, el Concesionario pondrá a disposición de Gendarmería de Chile un Libro de Sugerencias y una dirección de correo electrónico.

## **7. SERVICIOS BÁSICOS**

### **7.1. Consideraciones Generales**

Para la prestación de cada uno de los servicios que a continuación se detalla, el Concesionario deberá considerar los horarios de funcionamiento del Recinto Penitenciario, de manera de no entorpecer su normal funcionamiento.

El Establecimiento Penitenciario funcionará de lunes a domingo las 24 horas del día.

### **7.2. Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura**

#### **7.2.1. Aspectos Generales del Servicio**

##### **7.2.1.1. Objetivos del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional los edificios y recintos, sus instalaciones y obras complementarias correspondientes a los Establecimientos Penitenciarios Concesionados de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure la concesión, tanto en las dependencias de internos, de la Administración Penitenciaria y del Concesionario, según lo solicitado en el numeral 2.8.2.1.1 de las Bases de Licitación, Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC) y en la Oferta presentada en el Documento N ° 8, con las limitaciones establecidas en el Contrato de Concesión.

##### **7.2.1.2. Descripción General del Servicio**

Los aspectos generales del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura y sus alcances están indicados en el numeral 1.10.2.1 de las Bases de Licitación.

Las actividades de Mantenimiento de la Infraestructura se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades establecidos y aprobados por la Inspección Fiscal, en los términos indicados en el numeral 1.10.2.2 de las Bases de Licitación, cuya descripción se indica en el Anexo 3.1.1 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de acuerdo a los procedimientos indicados en el numeral 1.5 del presente documento, notificando y coordinando oportunamente al Alcaide según lo establecen las BALI en el artículo 1.13.6.

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

Todas las actividades del Servicio de Mantenimiento para el mantenimiento de la Infraestructura se desarrollarán bajos los conceptos y normativas de seguridad penitenciaria.

Las labores de mantenimiento que se realizarán sobre la Infraestructura, cumplirán la normativa técnica vigente, considerando las recomendaciones de los fabricantes de los equipos y la experiencia recogida por el Servicio de Mantenimiento durante la Operación.

Los criterios y normas técnicas adoptados para la elaboración de los programas y la ejecución del Servicio de Mantenimiento aseguran que lo anterior se cumplirá y que, al finalizar la concesión, se entregará 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.

El equipo técnico del Servicio de Mantenimiento asegurará el funcionamiento y operatividad de las instalaciones y su equipamiento, a través del cumplimiento de las labores de mantenimiento programadas. Del mismo modo, este equipo deberá coordinar las operaciones de mantenimiento mayor y de renovación cuando corresponda, contando con la autorización de la Inspección Fiscal.

El personal del Concesionario deberá contar con experiencia y conocimiento para intervenir de manera autónoma en situaciones normales y, cuando la situación lo requiera, podrá realizar operaciones en modo degradado las cuales serán informadas a la Inspección Fiscal para su autorización, siempre que no interfiera en la operatividad de las instalaciones, en espera de los recursos y / o repuestos, o bien en el caso de una reparación que se extienda en el tiempo.

En la realización del servicio se utilizarán equipos, materiales e insumos que cumplan a satisfacción con las reglamentaciones medioambientales y en conformidad con la Declaración de Impacto Ambiental para La Explotación de los Establecimientos Penitenciarios del G3, estos equipos, materiales e insumos serán de igual o superior calidad a los especificados en el proyecto, según lo establece el artículo 1.10.2.2 de las BALI.

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

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

Para facilitar las peticiones de trabajos ante alguna falla del equipamiento al Servicio de Mantenimiento, se dispondrá de un puesto de atención telefónica, el que recibirá las solicitudes que realizan los usuarios de los distintos edificios y las transformará en ordenes de inspección, las que a su vez se transformarán en Órdenes de Trabajo, previa calificación del personal de este servicio. Estas órdenes serán informadas a la Inspección fiscal para que autorice los trabajos,

salvo ante evento crítico, en cuyo caso se actuará bajo coordinación con la Administración Penitenciaria.

Los tiempos de atención a cada requerimiento de mantenimiento correctivo no programado estarán de acuerdo a lo estipulado en las BALI.

La prestación del Servicio de Mantenimiento de Infraestructura comprende las actividades propias del servicio indicadas en Anexo 3.1.1, así como la provisión de las máquinas, los equipos, elementos de seguridad, repuestos, materiales e insumos para el cumplimiento de este servicio; todo ello en condiciones normales tanto en términos de horario de ejecución del servicio como de la seguridad necesaria para su prestación.

Debido al compromiso adquirido por esta Concesionaria en cuanto a la Reinserción Social de los internos, se contratará y capacitará a estos últimos de manera de apoyar las actividades de mantenimiento en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt. El trabajo que estos realizarán será sólo en la Zona Interna de cada E. P. y en instalaciones no críticas.

El Servicio de Mantenimiento realizará la selección de internos en conjunto con el Servicio de Reinserción Social y considerará sólo a aquellos internos autorizados previamente por el Consejo Técnico.

### **7.2.1.3. Resumen Operativo**

Se elaborará un Plan de Mantenimiento adecuado para el Servicio de Mantenimiento de Infraestructura. En él se desarrollarán actividades diarias de mantenimiento programado y se incorporarán los requerimientos de atención de tipo correctivo que surjan diariamente.

El Concesionario contará en cada E. P. con un equipo estable de dotación de planta, organizado en un sistema de turnos, que cubrirá los días hábiles de la semana según los horarios de jornada laboral informados en el numeral 7.2.1.4.3.

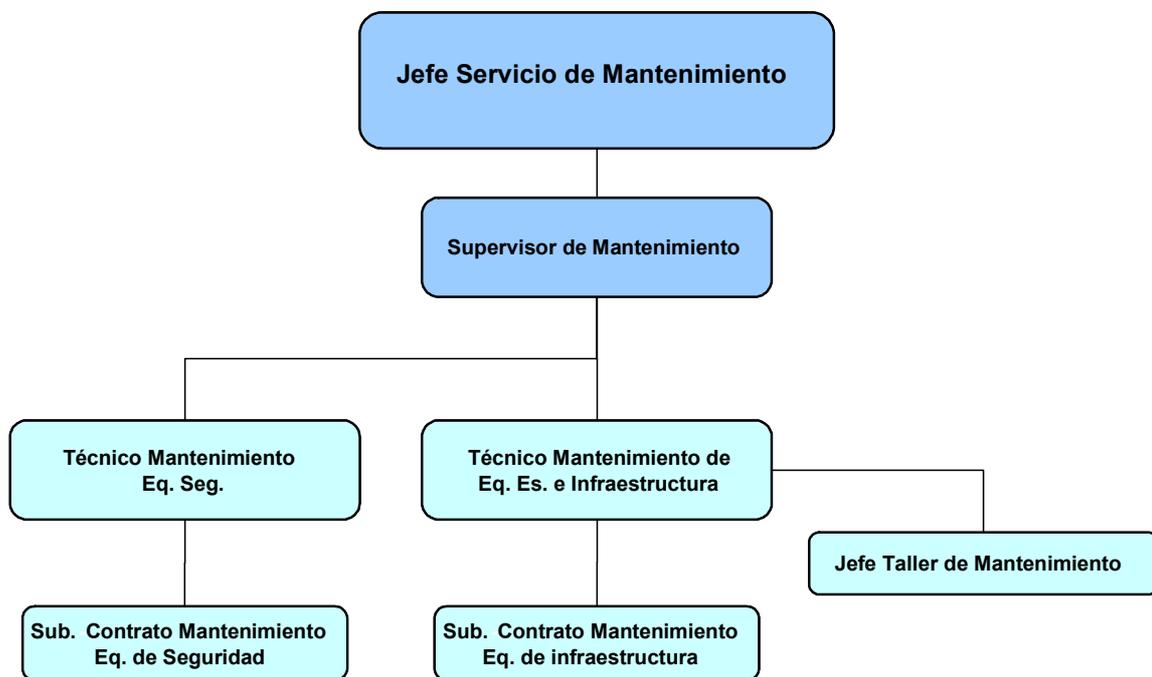
Durante los horarios no cubiertos por este equipo, se contará con un Jefe de Turno, quien estará disponible permanentemente por medio de un teléfono celular (este número será informado el día de la PSD), para enfrentar las eventuales contingencias, La inspección Fiscal o quien ella defina de la Administración Penitenciaria, podrá llamar a este teléfono para resolver los eventos según lo estime necesario. El personal de turno inspeccionará la falla informada y ejecutará las actividades necesarias para resolver el problema, previa autorización de la Administración Penitenciaria.

También se dispondrá de subcontratistas que atenderán mantenimientos específicos o mayores, y / o trabajos en horarios establecidos, los cuales se acreditarán debidamente ante la Administración Penitenciaria.

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

El Servicio de Mantenimiento será provisto por un equipo técnico y operativo dirigido por un Jefe del Servicio de Mantenimiento, quien tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los servicios comprometidos para el Mantenimiento de la Infraestructura. Las descripciones de cargo se detallan en el numeral 12 del presente RSO.

##### 7.2.1.4.1. Organigrama



Dado que se considera la participación de internos en las actividades del Servicio de Mantenimiento como parte del Programa Laboral del Servicio de Reinserción Social, dichas actividades deberán realizarse en dependencias ubicadas en la zona interna del Establecimiento Penitenciario, las que se indican a continuación:

- Pintura
- Gasfitería
- Carpintería
- Electricidad

- ❑ Soldadura
- ❑ Albañilería
- ❑ Ayudante de mantenimiento
- ❑ Otros autorizados por la Administración Penitenciaria

Los internos que participen en las actividades de mantenimiento recibirán una capacitación técnica, una capacitación en prevención de riesgos además una inducción, en coordinación con el Subprograma de Capacitación del Servicio de Reinserción Social.

Asimismo el personal del Concesionario -especialmente de Supervisión- recibirá una capacitación por parte del Servicio de Reinserción Social, orientada a conocer las características de los internos, de manera de asegurar en lo posible una buena práctica de su trabajo.

#### 7.2.1.4.2. Dotación de Personal

El siguiente cuadro contiene los cargos y el número de personas para cada Establecimiento Penitenciario, que se desempeñarán en el Servicio de Mantenimiento.

Cargos Servicio de Mantenimiento	Personal del Concesionario	Personal del Concesionario con Calidad de Interno
<b>Jefatura de Servicio</b>		
Jefe de Servicio de Mantenimiento	1	
Supervisor de Mantenimiento	1	
<b>Equipamiento de Infraestructura</b>		
Técnico en Mantenimiento de Eq. de Infraestructura	1	
Técnico Electromecánico	1	
Técnico A Instalaciones Sanitarias y Gas	1	
Técnico B	1	
Técnico B (Internos Contratados por el Concesionario)	--	2

La dotación de personal indicada es informativa y se adecuará dependiendo de las necesidades del Servicio de Mantenimiento.

#### **7.2.1.4.3. De la Jornada Laboral**

La Concesionaria contará en cada Establecimiento Penitenciario con un equipo estable de dotación de planta, el que trabajará los días hábiles de la semana, de lunes a viernes, en horario de 8:30 horas hasta las 18:30 horas.

Se implementarán jornadas de tiempo completo para el personal del Concesionario y, preferentemente, la modalidad de jornada parcial para los internos contratados por el Concesionario.

Durante los horarios no cubiertos por la jornada laboral normal, desde las 18:31 a las 8:29 del siguiente día, como durante los fines de semana o los días feriados, se contará con un jefe de turno, quien estará ubicable las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### **7.2.1.5. Adicionales al Servicio de Mantenimiento de Infraestructura**

Son adicionales los mantenimientos que exceden aquellos regulados en el numeral 1.10.2.2 de las Bases de Licitación e indicados en el Documento N° 8 de la Oferta Técnica del Concesionario. Para ello, se aplica lo establecido en el numeral 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

#### **7.2.1.6. Políticas del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento del Concesionario enmarcará su acción guiado por las siguientes políticas para el mantenimiento, renovación y recuperación de los equipos e instalaciones pertenecientes a la Infraestructura de los E. P.:

Operar el Servicio de Mantenimiento asegurando el normal funcionamiento de los sistemas y equipamiento constituyente de la Infraestructura, aplicando estándares y procedimientos de este Concesionario en el Mantenimiento Preventivo, con el fin de reducir los Mantenimientos Correctivos, logrando así alcanzar -y si es posible prolongar- su vida útil, informada por el fabricante, además de asegurar la operatividad de los edificios.

En el cumplimiento de estas políticas de mantenimiento se dispondrá de los recursos técnicos, humanos y materiales que permitan desarrollar la actividad normalmente, para los mantenimientos programados. Para las intervenciones debidas a eventuales contingencias se podrá utilizar repuestos de igual calidad a los especificados por el fabricante, eventualmente se contará con la colaboración de empresas externas que prestarán servicios cuando la necesidad lo requiera u otras soluciones de tipo degradado que la Inspección Fiscal autorice.

Se cumplirá con los programas de mantenimiento recomendados por el fabricante de cada equipo o los acordados con la Inspección Fiscal.

Se aplicará rigurosamente las normativas y disposiciones internas en cuanto a seguridad y administración, dispuestas por la Administración Penitenciaria.

#### **7.2.1.7. Objetivos de los Planes y Programas de Mantenimiento**

Los objetivos generales de los planes y programas de mantenimiento que serán presentados en conformidad al artículo 1.10.2.1.1 de las BALI son:

- Minimizar las fallas y el mantenimiento correctivo sobre los sistemas de la Infraestructura, aumentando así la confiabilidad en cuanto a su operatividad y su vida útil, cumpliendo con lo indicado en el 2.8.2.1.1 de las BALI.
- El Servicio de Mantenimiento generará oportunidades para la reinserción social de los internos, dando capacitación y trabajo para el Mantenimiento de la Infraestructura, en todas estas actividades La Administración Penitenciaria dispondrá de métodos o personal para la vigilancia de estos internos.

### **7.2.2. Descripción del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura**

#### **7.2.2.1. Plan General de Mantenimiento**

La provisión del Servicio de Mantenimiento de Infraestructura se enmarca en una política y principios de acción definidos, a partir de lo cual se estructura un programa general de mantenimiento acorde con los requerimientos normales para asegurar su funcionalidad y seguridad.

Dichos programas serán presentados previamente al Inspector Fiscal para su autorización y posterior ejecución.

El Servicio de Mantenimiento de Infraestructura comprende las actividades de Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo para la infraestructura e instalaciones de servicio de los Establecimientos Penitenciario de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt, conforme a los estándares que se describen en el numeral 2.8.2.1.2 de las Bases de Licitación y que se transcriben en Anexo 3.1.1.

#### **7.2.2.2. Requerimientos Específicos del Servicio de Mantenimiento de La Infraestructura**

Requerimientos de Planificación

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

#### a) Requerimientos de Mantenimiento Preventivo

Se efectuarán actividades de Mantenimiento Preventivo en dependencias y equipos conforme a las respectivas Órdenes de Trabajo que implican inspecciones planificadas de las instalaciones y en función de la periodicidad dispuesta en las Bases de Licitación y estipulada en el Plan Anual de Mantenimiento.

El resultado de Inspecciones realizadas por los Supervisores de Mantenimiento para cada ítem será informado al Jefe de Mantenimiento, quien determinará el nivel de intervención requerido, generando así las órdenes de trabajo correspondientes y la consecuente acción correctiva, cuando proceda. Lo anterior con la previa aprobación de la IF quien deberá certificar el efectivo cumplimiento y la conformidad de la misma.

#### b) Requerimientos de Mantenimiento Correctivo

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

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, será la IF en conjunto con la Administración Penitenciaria quien determine el carácter de contingencia, de acuerdo a su naturaleza, éstas podrán ser realizadas bajo carácter de emergencia, será la IF quien determine dicho carácter y solicite intervenciones fuera del horario normal 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 aplicada podrá tener el carácter de paliativa, provisoria o permanente.

#### Requerimientos de Reposición

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

#### c) Requerimientos de Información

Generar información completa y fidedigna del estado de dependencias y equipos, en forma de informes, los que serán presentados a la Inspección Fiscal bimensualmente, de manera escrita y electrónica.

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

### **7.2.2.3. Actividades Específicas de Mantenimiento de Infraestructura**

Estas actividades se describen en detalle en el Manual de Actividades Técnicas y Operativas del Concesionario que están indicados en el Anexo N ° 3 y que se sintetizan a continuación:

- ❑ Mantenimiento de cubiertas y elementos de techumbre
- ❑ Mantenimiento de fachadas exteriores, muros y sus elementos
- ❑ Mantenimiento de pavimentos exteriores, pavimentos de túneles y estacionamientos
- ❑ Mantenimiento de accesos y circulaciones peatonales y vehiculares exteriores
- ❑ Mantenimiento de cierros perimetrales, muros de seguridad y rejas de seguridad
- ❑ Mantenimiento de cielos y revestimientos interiores de cubiertas
- ❑ Mantenimiento de muros y revestimientos interiores de muros
- ❑ Mantenimiento de puertas, ventanas y cierros interiores
- ❑ Mantenimiento de pisos y pavimentos interiores
- ❑ Instalaciones sanitarias – instalaciones de impulsión y presurización de agua potable
- ❑ Instalaciones sanitarias – instalaciones de acumulación e impulsión de aguas servidas
- ❑ Instalaciones sanitarias – instalaciones sanitarias
- ❑ Instalaciones sanitarias – redes húmedas y secas
- ❑ Instalaciones eléctricas - instalaciones de iluminación interior / exterior
- ❑ Instalaciones eléctricas – instalaciones eléctricas
- ❑ Instalaciones eléctricas – generadores eléctricos

- ❑ Instalaciones de gas
- ❑ Equipos de climatización
- ❑ Instalaciones mecánicas

### **7.2.3. Definiciones Operativas**

#### **7.2.3.1. Políticas del Servicio de Mantenimiento**

Se aplicará las políticas de operación indicadas en el Capítulo 3 de este RSO.

Mantenimiento de Infraestructura.

- ❑ 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 la infraestructura, al término de la concesión, en condiciones de uso y en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado.

#### **7.2.3.2. Definiciones del Servicio Mantenimiento**

Ítem de Configuración:

Una dependencia o equipo cuyo Mantenimiento Preventivo o Correctivo se programa a nivel de Instrucción de Servicio. Corresponde a la menor desagregación de las tareas de Mantenimiento que se incorpora al Plan Anual de Mantenimiento.

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 componente de éste, cuyas condiciones de funcionamiento se mantienen mediante acciones preventivas o se recuperan mediante acciones correctivas.

Ítem no Reparable:

Un ítem de configuración o alguno de sus componentes 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 preestablecidos.

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).

Disponibilidad:

Probabilidad de operación satisfactoria en cualquier momento que se requiera. Este parámetro se define de la siguiente forma:

$$A = \frac{MTBF}{(MTBF + MTTR)}$$

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.

### **7.2.3.3. Reposición de Instalaciones de Infraestructura**

La Infraestructura es aquella definida en las Bases de Licitación, en las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción, y en el documento N ° 8 de la Oferta Técnica Adjudicada.

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 de los edificios y sistemas involucrados, según lo informado en el Plan Anual de Mantenimiento y aplicando, en todo caso, lo indicado en el 1.10.2.1.2 de las BALI.

#### **7.2.3.4. Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento de la Infraestructura**

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

#### **7.2.3.5. Evento Crítico**

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

#### **7.2.3.6. Vida Útil**

La vida útil del equipamiento de Infraestructura es la que se indica en el Anexo 3.1.1, la que ha sido informada por el proveedor o fabricante.

#### **7.2.3.7. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza**

Son los daños provocados por las fuerzas de la naturaleza tales como terremotos, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, volcanes, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza. Estos eventos estarán cubiertos por las pólizas de seguro tomadas por el Concesionario según exigen las Bases de Licitación en el punto 1.8.11 (Seguro Por Catástrofe).

#### **7.2.3.8. Destrucción Provocada por Incendio**

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales del Establecimiento Penitenciario se realizará según lo definido en el numeral 1.8.11 de las Bases de Licitación, salvo en el caso que el incendio sea causado por los internos, lo cual es clasificado como evento crítico.

#### **7.2.3.9. Mantenimiento de Equipamiento de Infraestructura**

En el Anexo 3.1.1 se encuentra el Plan de Mantenimiento contenido en la Oferta Técnica incorporada al Contrato de Concesión para la Infraestructura, que contiene las actividades que el Concesionario desarrollará para mantener en buen estado físico y funcional los equipos y sistemas de la infraestructura de cada Establecimiento Penitenciario según dicha Oferta Técnica.

#### **7.2.3.10. Tiempos de Atención**

Se procederá de acuerdo a las intervenciones programadas y aprobadas por la Inspección Fiscal. Las intervenciones correctivas se ejecutarán de acuerdo a las características e implicancia del desperfecto y en los tiempos acordados con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

#### **7.2.3.11. Mantenimientos Extraordinarios Solicitados por la Inspección Fiscal**

La Inspección Fiscal podrá solicitar en cualquier momento actividades de mantenimiento por sobre el Plan de Mantenimiento comprometido, las que se regirán según el Contrato de Concesión en ítem 1.10.2.1.2 de las BALI.

#### **7.2.3.12. Insumos**

Los insumos propios del Servicio de Mantenimiento otorgado por el Concesionario son de cargo de éste.

#### **7.2.3.13. Operación en Modo Degradado**

Corresponde a la operación recomendada por el especialista de mantenimiento en espera de una solución definitiva a anomalías detectadas en el funcionamiento de los sistemas.

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

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

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

#### **7.2.3.14. Aspectos Ambientales**

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

#### **7.2.3.15. Repuestos**

El Concesionario contará con el stock de repuestos que estime necesario para cumplir con los tiempos de atención del servicio. Los elementos componentes del stock se indican en Anexo 3.1.2. Estos repuestos son de propiedad del Concesionario.

#### **7.2.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento a objeto de asegurar prestaciones en el marco del Contrato de Concesión y las Políticas Generales del Concesionario.

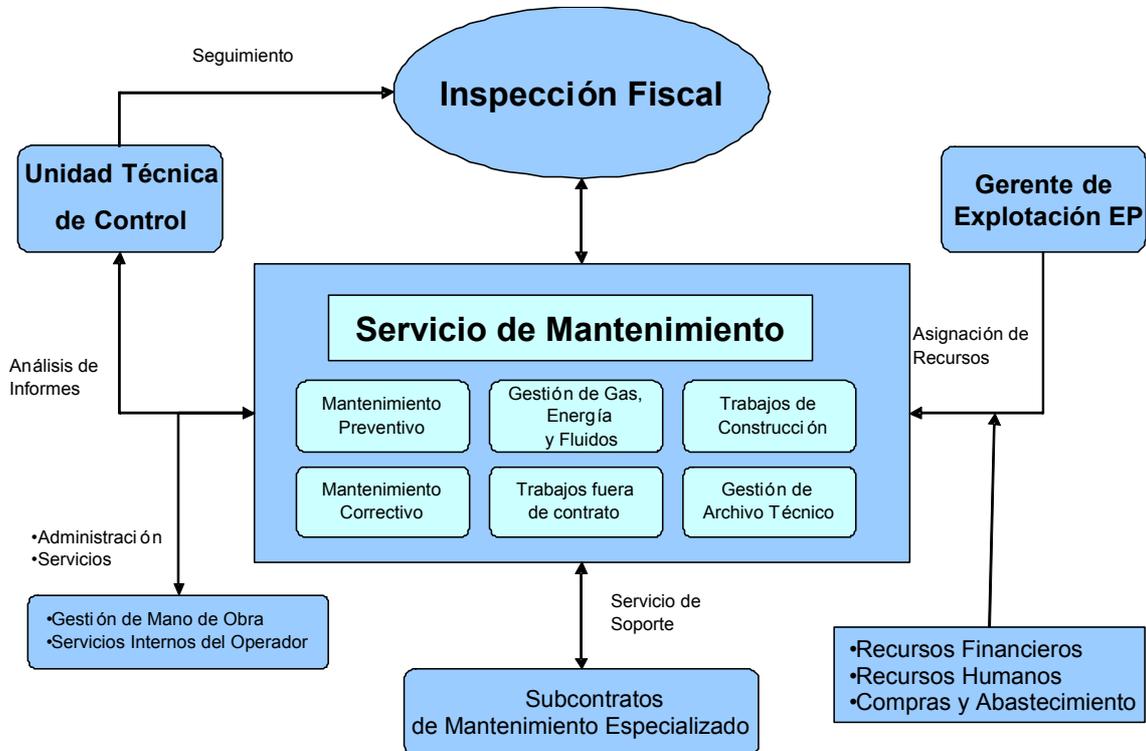
##### **Ámbito de Aplicación**

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

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

Este proceso define entre otros, el modo de funcionamiento entre la Unidad Técnica de Control y los Servicios de Mantenimiento Locales en cada Establecimiento Penitenciario.

Diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento:



#### 7.2.4.1. Base de Procedimientos

##### 1) Inspección Fiscal

La coordinación con la Inspección Fiscal y con la Administración Penitenciaria principalmente se referirá a:

- ❑ Control de accesos a personal del Concesionario o sus subcontratistas.
- ❑ Coordinación Concesionario/Administración Penitenciaria en caso de intervención o incidente en sistemas sensibles.
- ❑ Respuesta a una solicitud de intervención, alarma, o un 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.
- ❑ Definición de evento crítico.

## 2) Mantenimiento Preventivo

El proceso de Mantenimiento Preventivo se referirá a:

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

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

## 3) 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 o de proyecto o fabricación donde el Concesionario exigirá las garantías a quien corresponda (proyectista-constructor o proveedor).

## 4) Gestión de Energías y Fluidos

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

- ❑ Detalle de consumos en cada ubicación.

- Síntesis y análisis por la Unidad Técnica de Control y la aplicación de acciones correctivas si el caso amerita.
- Recomendación y aplicación de técnicas de control de consumo en cada ubicación.

#### 5) Trabajos Adicionales

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

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

#### 6) Trabajos de Construcción

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

- Requerir una planificación debidamente coordinada con la Inspección Fiscal ya que se produce una alteración del funcionamiento normal durante los trabajos, se colocan medios sustitutivos y/o se produce una evacuación de un sector del Establecimiento Penitenciario.
- Necesitan el empleo de medios excepcionales de intervención (retroexcavadora, camión elevador, etc.).
- Activan garantías contractuales que requieren ciertas formalidades (recepción de obras, etc.).
- Otras de similar naturaleza.

#### 7) 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 en cada Establecimiento Penitenciario.

#### 8) Subcontratistas

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

- ❑ Realizar actividades de mantenimiento a los sistemas sensibles o de especialidad (equipos médicos, etc.).
- ❑ Realizar revisiones reglamentarias.
- ❑ Apoyar al equipo interno de trabajo cuando el plazo de normalización es determinante.

#### 9) Internos

Los internos que trabajan en actividades de mantenimiento serán dirigidos por un técnico del Concesionario.

#### 10) Base de Procedimientos

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

#### 11) 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. Es la fuente principal para la redacción, emisión y control de Órdenes de Trabajo que se emitirán diariamente como pauta de servicio.

#### 12) 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 en la misma, la lista de verificación de seguridad aplicable al trabajo específico y el formulario de Informe de Control de las actividades. Se programan, emiten y controlan mediante sistema computacional.

Los contenidos iniciales de 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.

### 13) Familias de Órdenes de Trabajo

Determinadas Órdenes de Trabajo son reconocibles por familias, en función del tipo de desagregación de los Establecimientos Penitenciario de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt, en ítems de configuración. Estas OT tienen similitudes, pero son específicas para cada ítem de configuración codificado. Entre las principales OT se indica:

- ❑ 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 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 sub-alimentadores.
- ❑ 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.

#### **7.2.4.2. 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 base a las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de cada Establecimiento Penitenciario, hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta fundamentalmente, los aspectos de seguridad.

##### **7.2.4.2.1. Organización para la Entrega del Servicio**

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

- Jefe de Mantenimiento
- Supervisor de Mantenimiento

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.

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:

- Diseño y definición de planes de mantenimiento para el Equipamiento de Infraestructura, como a su vez los 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 a los Jefes de Mantenimiento de cada uno de los Establecimientos Penitenciarios.

#### b) Organización Local del Establecimiento Penitenciario

El Servicio de Mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período de la concesión. El Concesionario organizará las jornadas laborales y los turnos no presenciales de trabajo de su personal según lo indicado en 7.2.1.4.3 de este Reglamento de Servicio.

En cada Establecimiento Penitenciario habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en Capítulo 12 del presente RSO, el 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, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación.
- Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten Servicio de Mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario.
- Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para información a la Inspección Fiscal.

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

Supervisor de Mantenición: Técnico electromecánico y/o eléctrico 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 cada Establecimiento Penitenciario, en los horarios y condiciones señalados en 7.2.1.3 y 7.2.1.4.3 de este Reglamento:

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

El equipo anterior incorporará de manera permanente a internos que serán seleccionados bajo los criterios definidos en el Subprograma Laboral de Reinserción Social y que reúnan el perfil del cargo requerido, cuyo detalle se indica en el numeral 12 del presente RSO.

#### c) 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 el Establecimiento 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 contará con un importante set de documentos, tanto de gestión como de información técnica sobre los equipamientos.

#### **7.2.4.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas**

En horario hábil (lunes a viernes de 8:30 a 18:30 hrs.), la Administración Penitenciaria o la Inspección Fiscal notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Servicio de mantenimiento llamando al teléfono indicado en el punto 7.2.1.2 del presente RSO.

En horario no hábil, la Administración Penitenciaria o la Inspección Fiscal notificarán el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Servicio de Mantenimiento llamando al teléfono indicado en el punto 7.2.1.3 del presente RSO, atenderá este teléfono el Jefe de Turno quien resolverá el nivel de intervención adecuado para resolver la falla denunciada.

En casos de evento crítico, bastará una comunicación oral de la Inspección fiscal o de la Administración Penitenciaria, la que posteriormente se formalizará.

#### **7.2.4.4. Procedimiento de Adquisiciones**

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Explotación de cada Establecimiento Penitenciario y será

supervisado por la Unidad Técnica de Control en cuanto a su definición técnica y cantidades.

#### **7.2.4.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos**

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Mantenimiento en cuanto a su definición técnica y cantidades, quien actuará bajo la supervisión del Gerente de explotación del E. P.

El Concesionario implementará una política de compras y abastecimiento cuya principal definición contempla la búsqueda de elementos de semejante 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 y capacidad de satisfacer las necesidades del Establecimiento Penitenciario.

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

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

- ❑ Seguimiento del programa de recepción
- ❑ Control de los medios de transporte
- ❑ Control de calidad según procedimientos
- ❑ Control de cantidad, precios y documentación
- ❑ Visto Bueno de despacho conforme
- ❑ Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario, previo chequeo y envío de la documentación del camión, conductores y peonetas en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la Administración Penitenciaria al ingreso de personal autorizado a un Establecimiento Penitenciario.

## **7.2.4.5. Aspectos Operacionales**

### **7.2.4.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios**

El proceso de programación de las Órdenes de Trabajo diarias se realizará con 24 horas de anticipación y estará a cargo del Supervisor respectivo. Esta programación será visada por el Jefe de Mantenimiento y estará basada en la programación mensual, previamente aprobada por la Inspección Fiscal, la 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 y la Administración Penitenciaria.

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.

### **7.2.4.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio**

Tal como se ha mencionado, el Concesionario incorporará internos como personal del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento de Infraestructura.

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

En este aspecto la Administración Penitenciaria cumplirá el rol de control y apoyo al Concesionario, disponiendo de funcionarios de vigilancia cuando sus normativas y procedimientos así lo indiquen.

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

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

Corresponderá al personal de la Administración Penitenciaria ejercer el rol de vigilancia durante el traslado de los internos desde y hacia los lugares que deban desarrollar actividades propias del Servicio de Mantenimiento, así como también a los módulos. El rol de vigilancia se efectuará de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la Administración Penitenciaria.

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

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

#### **7.2.4.6. Manual de Operaciones**

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

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

a) Programación:

- Plan mensual de mantenimiento
- 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 penitenciaria que se deben implementar
  - ❑ 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 de internos o regular.

Dicho Manual podrá ser modificado libremente por el Concesionario, quien deberá notificar a la Inspección Fiscal cuando así proceda. No obstante, cuando las modificaciones incidan en aspectos específicos del funcionamiento penitenciario deberán contar con la aprobación de la Inspección Fiscal y/o la Administración Penitenciaria.

#### **7.2.4.7. 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 y talleres, consistente en la remoción de eventuales adherencias en pisos, muros, rejillas, equipos e instalaciones, aplicando procedimientos, materiales y equipos específicos.

El Servicio de Recolección de Basura, dependiente del Área de Aseo y Control de Plagas incluirá a requerimiento, en su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en los diferentes frentes de trabajo.

#### **7.2.4.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio**

Las actividades de Mantenimiento por parte del Concesionario se deben realizar en completa coordinación con personal de la Administración Penitenciaria, de

forma tal de no exponer a riesgos innecesarios al personal ejecutor de la actividad.

De acuerdo a este criterio se limitará el tiempo máximo de permanencia en ciertas áreas del Establecimiento Penal que se consideren críticas.

Al realizar actividades de Mantenimiento Preventivo en celdas y calles internas, la permanencia dentro de estos recintos será preferentemente en compañía de personal de Gendarmería.

El personal de Mantenimiento contará con un registro detallado de tiempos de espera, tiempos de trayectos y tiempos de ejecución en la realización de las actividades de Mantenimiento.

#### **7.2.4.9. Dotación de Personal**

La dotación de personal para el Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura de los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt será la suficiente para entregar un servicio acorde a las Bases de Licitación.

#### **7.2.4.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio**

El equipamiento a utilizar será el necesario para realizar 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 de los Establecimientos Penitenciarios.

#### **7.2.4.11. Topología de Mantenimiento**

El Mantenimiento de la Infraestructura 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 del Equipamiento de la infraestructura 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, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, 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 que conforman la Infraestructura, y que no formen parte de los programas de mantenimiento de dicha infraestructura propuestos por el Concesionario y elaborados según los requerimientos mínimos establecidos en el Contrato de Concesión.

El procedimiento para determinar el valor de las citadas actividades, obras o reposiciones es el estipulado en el numeral 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

## **7.2.5. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves**

### **7.2.5.1. Definiciones**

La contingencia o Imprevisto Graves se definen como hechos que alteran el buen funcionamiento de la instalación y ponen en riesgo a las personas.

Este nivel de riesgo será definido por la Administración Penitenciaria, quien notificará al Jefe de Mantenimiento o en su defecto al Supervisor de Mantenimiento y a la Administración Penitenciaria de cada E. P.

El Concesionario atenderá requerimientos de Mantenimiento de Infraestructura ya sea que estos requerimientos surjan en horario hábil o fuera del horario normal de servicio, en alguno de los siguientes casos:

- Cortes de suministro de energía eléctrica.
- Cortes de suministro de agua potable.
- Daños o surgimiento de condiciones inseguras en la obra gruesa o terminaciones.
- Rotura de redes de agua potable o alcantarillado.
- Rotura de red de gas.
- Restitución de redes 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 tengan los recursos necesarios, con el correspondiente personal calificado, equipos, herramientas, materiales y repuestos.

### **7.2.5.2. 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 las Bases de Licitación durante el período de Operación, en la medida que los

elementos que alcanzan el término de su vida útil, definida por el fabricante, son reemplazados previa evaluación de su estado y funcionamiento.

Cada anomalía reportada por la Inspección Fiscal será evaluada por el representante de ésta en conjunto con el Supervisor de Mantenimiento de la Concesionaria. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones críticas del Establecimiento Penitenciario, será atendida dentro de las siguientes 48 horas desde recibida la notificación por el Servicio de Mantenimiento.

En esta intervención de mantenimiento se determinará la acción a seguir, siendo éstas:

- ❑ Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Concesionario.
- ❑ Reparación en el lugar.
- ❑ Reparación en taller.
- ❑ Requerir el soporte de un subcontratista.
- ❑ Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva.

Por otra parte, el Servicio de Mantenimiento dispondrá de las estructuras de apoyo funcional suficientes, las que contarán con las herramientas para dar el soporte técnico y la logística que el servicio requiere.

### **7.2.5.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria**

Ante la imposibilidad de otorgar 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 subcontratista previamente calificado por el Concesionario y acreditado ante la Autoridad Penitenciaria.

## **7.2.6. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

### **7.2.6.1. Sistemas de Control**

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

- ❑ Planes de Mantenimiento Anuales, aprobados por el I. F.
- ❑ Formulario de Informe de Cumplimiento de Servicios al I. F.
- ❑ Control de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

### **7.2.6.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento**

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

- ❑ Una organización central que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.
- ❑ Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes serán permanentemente capacitados.
- ❑ Un programa mensual de actividades, claramente definido y autorizado.
- ❑ Un completo manual de procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.
- ❑ Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de todas las actividades comprometidas, que incluirá un sistema de lista de chequeo 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 y control.

La incorporación de indicadores de desempeño de la actividad, que entre otros aspectos medirá:

- ❑ Cumplimiento del programa previsto.
- ❑ Intervenciones por equipo para evaluar su efectividad.
- ❑ Plazos de intervención.

### **7.2.6.3. Requerimientos Generales para el Aseguramiento del Funcionamiento de los Sistemas Críticos de Infraestructura**

Para asegurar la continuidad de los Servicios de Mantenimiento, el Concesionario ha previsto establecer tres ejes claves que asegurarán una reacción oportuna frente a eventuales contingencias: recursos humanos, repuestos y materiales, apoyo de empresas externas. De esta manera estará en condiciones de mantener en normal estado de funcionamiento y operación las instalaciones eléctricas, sanitarias, agua y de gas de los Recintos Penitenciarios concesionados Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt durante todo el período de explotación y en el alcance definido en las Bases de Licitación.

a) Recursos Humanos

Los recursos humanos del Servicio de Mantenimiento serán los siguientes:

- El Concesionario contará en el Establecimiento Penitenciario con un profesional responsable por todas las actividades de mantenimiento. Este reportará administrativamente al Gerente de Explotación del Establecimiento y funcionalmente a la Unidad Técnica de Control del Concesionario. Los Jefes de Mantenimiento conformarán un equipo multidisciplinario de tal manera que se puedan apoyar entre sí en materias de su especialidad.
- El Concesionario contará en el Establecimiento con Supervisores y Técnicos tipo A y B, según la modalidad operativa indicada en el Capítulo 12 de este Reglamento. Este personal será apoyado por internos capacitados en materias rutinarias de mantenimiento y que participarán en carácter de Técnicos B/ayudantes.
- Un Supervisor de Mantenimiento permanecerá en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos. Los servicios de este Supervisor podrán ser requeridos por la Administración Penitenciaria, de acuerdo a lo señalado en este Reglamento.

b) Equipamiento, Materiales y Repuestos de Respaldo

El Concesionario mantendrá en forma permanente un stock de repuestos, materiales e insumos suficientes para cubrir las necesidades de operación, para esto el Concesionario contará con una bodega en cada E. P. con un stock de elementos y dispositivos que están identificados en el Anexo 3.1.2 del presente documento.

c) Empresas Subcontratistas

La Concesionaria establecerá subcontratos con empresas previamente seleccionadas de diferentes especialidades para casos que, por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.

#### **7.2.6.4. 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 3 de este Reglamento de Servicio de la Obra y los indicadores de gestión del numeral que sigue.

#### **7.2.7. Indicadores de Gestión**

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

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

## **7.2.8. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

### **7.2.8.1. 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 desde 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 que emanen de la autoridad del Establecimiento, para lo cual, y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal con veinte días de anticipación un detallado plan de trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

### **7.2.8.2. Responsabilidades de la Inspección Fiscal**

En su rol de Administrador del Contrato de Concesión, la Inspección Fiscal es la instancia coordinadora de los procesos entre el Concesionario y la Administración Penitenciaria.

### **7.2.8.3. Responsabilidades de la Administración Penitenciaria**

- Revisión y observación del Plan de Mantenimiento a desarrollar para el mes siguiente.
- Autorización del ingreso de los proveedores y subcontratistas.

La Administración Penitenciaria en su rol de administrador indicado en numeral - 1.13.2.1 de las Bases de Licitación- será responsable de señalar a la Inspección Fiscal autorizaciones y restricciones para la realización del Servicio de

Mantenimiento. También señalará a la Inspección Fiscal las anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

Corresponderá a la Administración Penitenciaria garantizar la vigilancia para que el personal del Concesionario realice la normal y oportuna ejecución de su actividad.

Para el ingreso de personal del Concesionario y de sus subcontratistas, los vehículos del Concesionario y de sus subcontratistas, repuestos, insumos, combustibles, equipos y maquinarias necesarios para la prestación del Servicio de Mantenimiento, la Administración Penitenciaria deberá otorgar las facilidades para el control e ingreso expedito.

La Administración Penitenciaria dará las facilidades y realizará el control expedito para todo el personal, equipos y vehículos que por razones de este Contrato de Concesión deban prestar servicios en las áreas de reclusión de los internos.

### **7.3. Servicio de Mantenimiento Equipamiento Estándar**

#### **7.3.1. Aspectos Generales del Servicio**

##### **7.3.1.1. Objetivos del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento estará dedicado fundamentalmente a asegurar la operatividad y funcionalidad del Equipamiento Estándar durante todo el período de concesión, cumpliendo con lo solicitado por las Bases de Licitación, Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC) y con la Oferta presentada en el Documento N ° 8, con las limitaciones establecidas en el Contrato de Concesión.

##### **7.3.1.2. Descripción General del Servicio**

Los aspectos generales del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar y sus alcances están indicados en el numeral 1.10.2.1 de las Bases de Licitación.

Las actividades de Mantenimiento del Equipamiento Estándar se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades establecidos y aprobados por la Inspección Fiscal, en los términos indicados en el numeral 1.10.2.3 de las Bases de Licitación.

Todas las actividades del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento Estándar se desarrollarán bajos los conceptos y normativas de seguridad penitenciaria.

Las labores de mantenimiento que se realizarán sobre el Equipamiento Estándar cumplirán la normativa técnica vigente, considerando las recomendaciones de los fabricantes de los equipos y la experiencia recogida por el Servicio de Mantenimiento durante la Operación.

Los criterios y normas técnicas adoptadas para la elaboración de los programas y de la ejecución del Servicio de Mantenimiento aseguran que lo anterior se cumplirá y que, al finalizar la concesión, se entregará 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.

El equipo técnico del Servicio de Mantenimiento asegurará el funcionamiento y operatividad de las instalaciones y su equipamiento a través del cumplimiento de las labores de mantenimiento programadas. Del mismo modo, este equipo deberá coordinar las operaciones de mantenimiento mayor y de renovación cuando corresponda, contando con la autorización de la Inspección Fiscal.

El personal del Concesionario deberá contar con experiencia y conocimiento para intervenir de manera autónoma en situaciones normales y cuando la situación lo requiera podrá realizar operaciones en modo degradado, siempre que no interfiera en la operatividad de las instalaciones, en espera de los recursos y / o repuestos o bien en el caso de una reparación que se extienda en el tiempo previa autorización de la Inspección Fiscal.

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

Para facilitar las peticiones de trabajos ante alguna falla del equipamiento al Servicio de Mantenimiento, se dispondrá de un puesto de atención telefónica, el que recibirá las solicitudes y las transformará en Órdenes de Inspección, las que a su vez se transformarán en Órdenes de Trabajo previa calificación del personal de este servicio, estas órdenes serán informadas a la Inspección fiscal para que autorice los trabajos, salvo ante evento crítico, en cuyo caso se actuará bajo coordinación con la Administración Penitenciaria.

Los tiempos de atención a cada requerimiento de mantenimiento correctivo no programado estarán de acuerdo a lo estipulado en las BALI.

Debido al compromiso adquirido por esta Concesionaria en cuanto a la Reinserción Social de internos, se contratará y capacitará a estos últimos de manera de apoyar las actividades de mantenimiento en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt.

El Servicio de Mantenimiento realizará la selección de internos en conjunto con el Servicio de Reinserción Social y considerará sólo a aquellos internos autorizados previamente por el Consejo Técnico.

### **7.3.1.3. Resumen Operativo**

Se elaborará un Plan de Mantenimiento adecuado para el Equipamiento Estándar. En él se desarrollarán actividades diarias de Mantenimiento Programado y se incorporarán los requerimientos de atención de tipo correctivo que surjan diariamente.

El Equipamiento Estándar estará afecto a reposición según lo señalado en las Bases de Licitación en el punto 1.10.2.3.

La reposición del Equipamiento Estándar, según lo señalado en las Bases de Licitación en el punto 1.10.2.3, se define en función de los usuarios según las siguientes definiciones:

- a) Equipamiento Estándar utilizado por el Concesionario.
- b) Equipamiento Estándar asociado a las dependencias del personal de Gendarmería, de las áreas administrativas de Gendarmería y de la Inspección Fiscal y el equipamiento de uso de los internos. Estas reposiciones a su vez se clasifican en términos de las garantías sobre los equipos tal como sigue:
  - No eléctrico o electrónico (garantía según fabricante).
  - Eléctrico o electrónico (2 años de garantía desde la PSD).

En Anexos 3.2.2.1, 3.2.2.2, 3.2.2.3, se clasifican los recintos según quién es el usuario: Gendarmería, Concesionario e Inspección Fiscal, definiendo su responsabilidad frente a los equipos instalados y su eventual reparación o reemplazo. Además se informa de la vida útil y las garantías informadas por los Fabricantes.

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

Para el desarrollo de todas las actividades de mantenimiento en los recintos de uso de la Administración Penitenciaria o de los internos en el Área Externa o Interna de los Establecimientos Penitenciarios, el Concesionario estará sujeto a los procedimientos de circulación descritos en el Manual de Procedimientos para los Establecimientos Concesionados Vigente, por su parte Gendarmería de Chile otorgará las condiciones adecuadas de seguridad para la prestación de los servicios y dispondrá de las facilidades de ingreso expedito a los recintos.

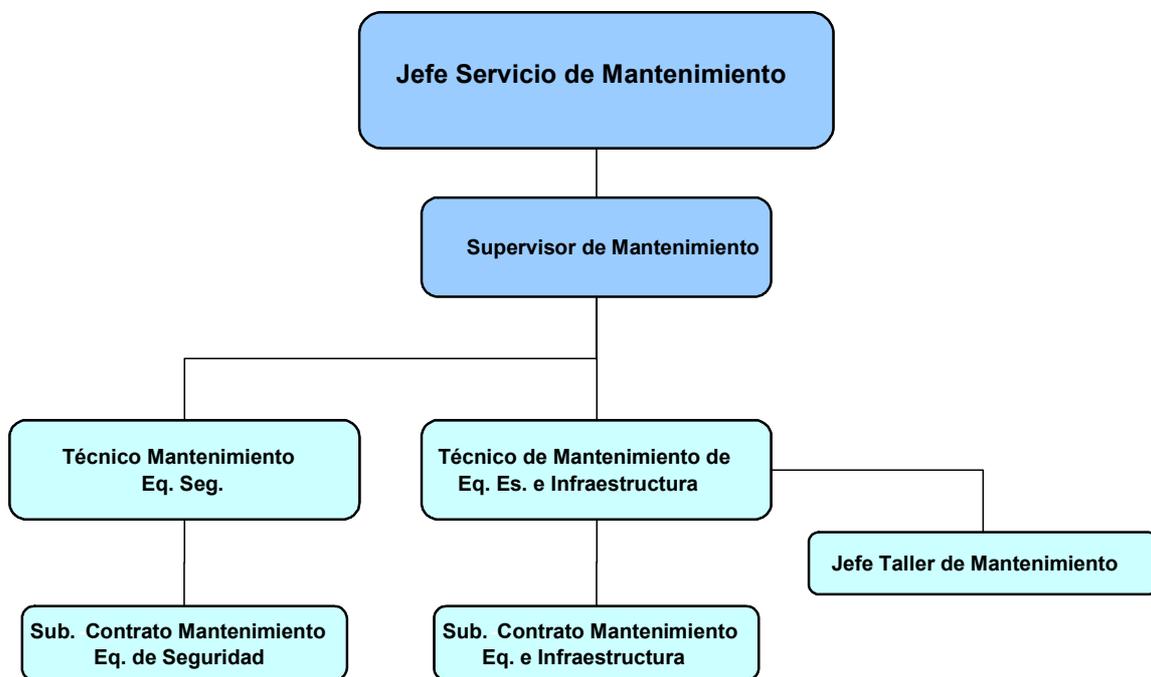
Durante la jornada diurna regular se contará con el apoyo de internos debidamente capacitados a través de los programas de Reinserción Social.

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

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

El Servicio de Mantenimiento será provisto por un equipo técnico y operativo dirigido por un Jefe del Servicio de Mantenimiento, quien tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los servicios comprometidos para el Equipamiento Estándar. Las descripciones de cargo se detallan en el numeral 12 del presente Reglamento.

#### 7.3.1.4.1. Organigrama



Como parte de los objetivos de los programas de Capacitación Laboral y el programa Laboral del Servicio de Reinserción Social, se considerará la participación de internos.

Estas actividades en las que participarán los internos podrán ser:

- Pintura
- Carpintería
- Soldadura
- Ayudante de mantenimiento
- Otras que autorice la Administración Penitenciaria

Para esto recibirán una capacitación técnica, una capacitación en prevención de riesgos y una inducción al cargo, en coordinación con el Subprograma de Capacitación del Servicio de Reinserción Social.

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

### 7.3.1.4.2. Dotación de Personal

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

Cargos Servicio de Mantenimiento	Personal del Concesionario Contratado	Personal del Concesionario con Calidad de Internos
<b>Jefatura de Servicio</b>		
Jefe de Servicio de Mantenimiento	1	
Supervisor de Mantenimiento	1	
<b>Equipamiento Estándar</b>		
Técnico Electromecánico	1	
Técnico B	1	
Técnico B (Internos Contratados por el Concesionario)	--	2
<b>Taller de Mantenimiento</b>		
Jefe de Taller de Mantenimiento	1	
Carpintero	1	
Técnico B	1	
Técnico B (Internos Contratados por el Concesionario)	--	1

La dotación de personal indicada es informativa y se adecuará dependiendo de las necesidades del Servicio de Mantenimiento y la disponibilidad de internos.

#### **7.3.1.4.3. De la Jornada Laboral**

La Concesionaria contará en cada Establecimiento Penitenciario con un equipo estable de dotación de planta, trabajará en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana, de lunes a viernes, en horario de 8:30 horas hasta las 18:30 horas.

Se implementarán jornadas de tiempo completo para el personal del Concesionario y, preferentemente, la modalidad de jornada parcial los internos contratados por el Concesionario.

Durante los horarios no cubiertos por el Servicio de Mantenimiento, desde las 18:31 a las 8:29 del siguiente día, como durante los fines de semana o los días feriados, se contará con un jefe de turno, tal como lo indica el numeral 7.3.1.2 del presente RSO, quien estará ubicable las 24 horas del día, los 365 días del año.

#### **7.3.1.5. Políticas del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento del Concesionario enmarcará su acción guiado por las siguientes políticas de mantenimiento, renovación y recuperación de los equipos pertenecientes al Equipamiento Estándar:

“Operar el Servicio de Mantenimiento asegurando el normal funcionamiento de los equipos constituyentes del Equipamiento Estándar, aplicando estándares y procedimientos de este Concesionario en el Mantenimiento Preventivo, con el fin de reducir los mantenimientos correctivos, logrando así alcanzar la vida útil informada por el fabricante, confiabilidad y operatividad de los equipos.”

El cumplimiento de estas políticas de mantenimiento estará sustentado en la disposición de los recursos técnicos, humanos y de materiales que permitan desarrollar la actividad normalmente, tanto para los Mantenimientos Programados como para las intervenciones sobre las eventuales contingencias. En los casos anteriores se utilizará repuestos de calidad semejante a los especificados por el fabricante y eventualmente se contará con la colaboración de empresas externas que prestarán servicios cuando la necesidad lo requiera.

Se cumplirá con los programas de mantenimiento recomendados por el fabricante de cada equipo o los acordados con la Inspección Fiscal.

Se aplicará rigurosamente las normativas y disposiciones internas en cuanto a la seguridad y administración dispuestas por Gendarmería de Chile.

### **7.3.1.6. Objetivos de los Planes y Programas de Mantenimiento**

Los objetivos generales de los planes y programas de mantenimiento a implementar son:

- Minimizar las fallas y el Mantenimiento Correctivo sobre el Equipamiento Estándar, aumentando así la confiabilidad en cuanto a su operatividad y su vida útil.
- El Servicio de Mantenimiento generará oportunidades para la reinserción social de los internos, dando capacitación y trabajo para el mantenimiento del Equipamiento Estándar.

### **7.3.2. Descripción del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento Estándar**

#### **7.3.2.1. Plan General de Mantenimiento**

La provisión del Servicio de Mantenimiento de Equipamiento Estándar se enmarca en una política y principios de acción definidos, a partir de lo cual se estructura un Programa General de Mantenimiento acorde con los requerimientos normales para asegurar su funcionalidad y seguridad.

Estos programas serán presentados previamente al Inspector Fiscal para su autorización y posterior ejecución.

Este Plan General de trabajo será desarrollado bajo los conceptos de: Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo y la implementación del método de niveles de intervención que más adelante se describe.

#### **a) Mantenimiento Preventivo:**

Se desarrollará a través de inspecciones planificadas a todos los equipos, con el objeto de chequear sus condiciones de conservación y operación.

El resultado de estas inspecciones será informado al Supervisor de Mantenimiento quien determinará el nivel de intervención requerido, generándose así las Órdenes de Trabajo correspondientes y la consecuente acción correctiva, cuando corresponda, previa autorización de la Inspección Fiscal.

#### **b) Mantenimiento Correctivo:**

Es el conjunto de acciones que se realizará después de detectada una falla o avería que impida a un equipo seguir cumpliendo normalmente su función. Estas operaciones serán planificadas en conjunto con las acciones preventivas, pero se desarrollarán en función de las prioridades que sean definidas por Gendarmería de Chile.

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

- Identificación de la falla o avería.
- La puesta en servicio o modificación del Equipamiento.
- El chequeo de su buen funcionamiento.

La solución aplicada puede tener el carácter de paliativa, provisoria o permanente lo que será determinado por la Inspección Fiscal.

### **7.3.3. Definiciones Operativas**

#### **7.3.3.1. Estructura del Servicio a Entregar**

Se aplicarán las políticas de operación indicadas en el Capítulo N° 3 de este Reglamento.

Mantenimiento del Equipamiento Estándar:

- Desarrollar el Plan de Mantenimiento contemplado en el Contrato de Concesión.
- Realizar las actividades de Mantenimiento Correctivo en los tiempos indicados en este Reglamento.
- Reponer el Equipamiento Estándar y realizar las actividades que la Inspección Fiscal solicite y que por Contrato correspondan al Concesionario.
- Entregar el Equipamiento Estándar, al término de la concesión, en condiciones de seguir usándose y en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado.

#### **7.3.3.2. Reposición de Equipamiento Estándar**

El Equipamiento Estándar es aquel definido así en las Bases de Licitación y en las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción.

Independientemente de cualquier otra indicación de este documento, la Inspección Fiscal de Explotación tiene la atribución exclusiva para solicitar la reposición del Equipamiento Estándar, así como de disponer de los fondos para realizar estas reposiciones con cargo a lo establecido en las Bases de Licitación en punto 1.10.2.3 numeral 2.

Al término de la vida útil informada por el fabricante para cada equipo componente del equipamiento estándar, la concesionaria informará a la Inspección Fiscal sobre el estado de los equipos con el objetivo de que ésta pueda evaluar la eventual reposición de los mismos.

#### **7.3.3.3. Renovación del Equipamiento Estándar de la Inspección fiscal**

La renovación del Equipamiento Estándar usado por la inspección Fiscal será realizada tal como lo indica el Numeral 1.10.15. de las BALI, y se realizara cada 3 años.

#### **7.3.3.4. Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento del Equipamiento Estándar**

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

#### **7.3.3.5. Evento Crítico**

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

#### **7.3.3.6. Vida Útil del Equipamiento Estándar**

La vida útil del Equipamiento Estándar es la que se indica en los Anexos 3.2.2.1, 3.2.2.2 y 3.2.2.3, informada por el proveedor o fabricante.

#### **7.3.3.7. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza**

Son los daños provocados por las fuerzas de la naturaleza tales como terremoto, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, volcanes, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza. Estos estarán cubiertos por las pólizas de seguro tomadas por el Concesionario según exigen las Bases de Licitación en el punto 1.8.11 (Seguro por catástrofe).

#### **7.3.3.8. Destrucción Provocada por Incendio**

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales del Establecimiento Penitenciario se realizará según lo definido en el punto 1.8.11 de las Bases de Licitación salvo en el caso que el incendio sea causado por los internos.

#### **7.3.3.9. Mantenimiento de Equipamiento Estándar**

En los Anexos 3.2.3.1, 3.2.3.2 y 3.2.3.3, se encuentra el Plan de Mantenimiento pactado en el Contrato de Concesión para el Equipamiento Estándar, el que satisface los requerimientos solicitados y define cada una de las actividades que el Concesionario desarrollará para mantener en buen estado físico y funcional los equipos y sistemas que definen el Equipamiento Estándar del Establecimiento Penitenciario y cuyo detalle se encuentra en estos mismos Anexos.

#### **7.3.3.10. Tiempos de Atención**

Los tiempos de atención a cada requerimiento de mantenimiento correctivo no programado estarán de acuerdo a lo estipulado en las BALI.

Se procederá de acuerdo a las intervenciones programadas y aprobadas por la Inspección Fiscal. Las intervenciones correctivas se ejecutarán de acuerdo a las características e implicancia del desperfecto y en los tiempos aprobados por la Inspección Fiscal..

#### **7.3.3.11. Mantenimientos Extraordinarios Solicitados por la Inspección Fiscal**

La Inspección Fiscal podrá solicitar en cualquier momento actividades de mantenimiento por sobre el plan comprometido, las que serán realizadas toda vez que la Inspección Fiscal apruebe el presupuesto correspondiente.

#### **7.3.3.12. Insumos**

Los insumos propios del Servicio de Mantenimiento otorgado por el Concesionario son de cargo de éste.

#### **7.3.3.13. Operación en Modo Degradado**

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

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

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

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

#### **7.3.3.14. Aspectos Ambientales**

El Servicio de Mantenimiento cumplirá en lo que corresponde el Plan de Autogestión Ambiental.

### **7.3.3.15. Repuestos**

El Concesionario contará con el stock de repuestos que estime necesario para cumplir con los tiempos de atención del Servicio. Los elementos componentes del stock se indican en Anexo 3.2.1. Estos repuestos son propiedad del Concesionario y no constituyen elementos y equipos aportados por la Concesión.

### **7.3.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento a objeto de asegurar prestaciones en el marco del Contrato de Concesión y las Políticas Generales del Concesionario.

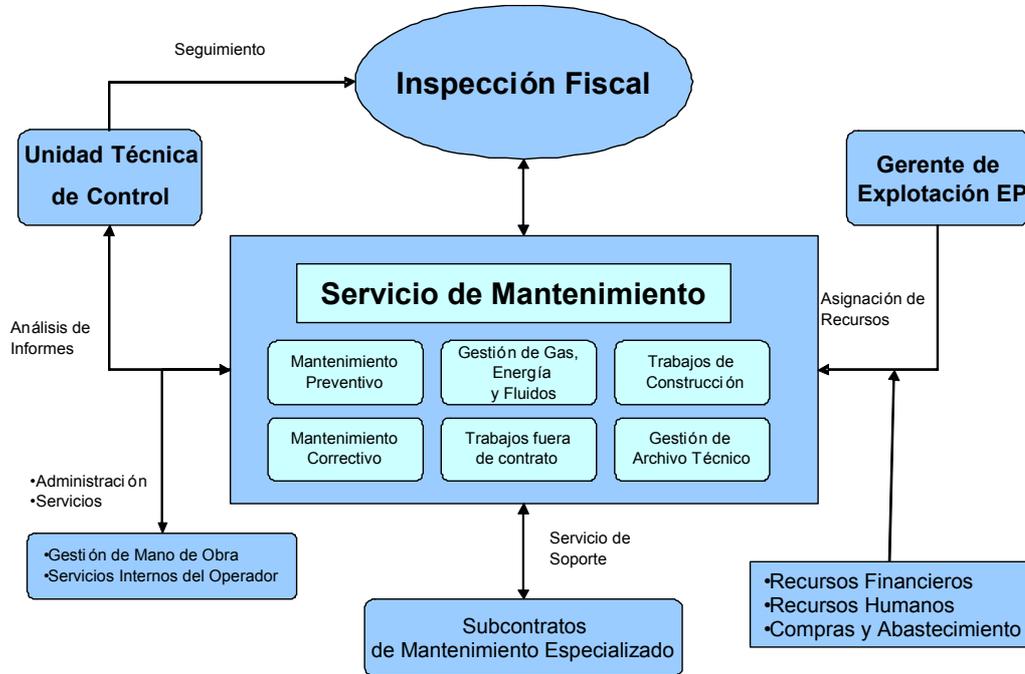
#### **Ámbito de Aplicación**

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

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

Este proceso define entre otros, el modo de funcionamiento entre la Unidad Técnica de Control y los Servicios de Mantenimiento Locales en cada Establecimiento Penitenciario.

Diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento:



### 7.3.4.1. 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 base a las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de cada Establecimiento Penitenciario, hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta fundamentalmente, los aspectos de seguridad.

Para una normal operación de la actividad de mantenimiento, el Concesionario dispondrá de un stock de repuestos definido en el anexo 3.2.1.

#### 7.3.4.1.1. Organización para Realizar el Servicio de Mantenimiento

El Concesionario deberá contar con un equipo humano y técnico calificado para desarrollar las actividades de mantenimiento que permitan 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.

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:

- Diseño y definición de planes de mantenimiento para el Equipamiento Estándar, como a su vez los 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 a los Jefes de Mantenimiento de cada uno de los Establecimientos Penitenciarios.

#### b) Organización Local del Establecimiento Penitenciario

El Servicio de Mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período de la concesión. El Concesionario organizará las jornadas laborales y los turnos presenciales de trabajo de su personal según lo indicado en 7.3.1.4.3 de este Reglamento de Servicio.

En cada Establecimiento Penitenciario habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en Capítulo 12 del presente RSO, el 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, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación.
- Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten Servicio de Mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario.

- Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para información a la Inspección Fiscal.

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

Supervisor de Mantenimiento: Técnico electromecánico y/o eléctrico 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 cada Establecimiento Penitenciario, en los horarios y condiciones señalados en 7.3.1.3 y 7.3.1.4.3 de este Reglamento:

- Técnico Electromecánico
- Técnico en Mantenimiento (obras civiles, albañilería, etc.)

El equipo anterior incorporará de manera permanente a internos que serán seleccionados bajo los criterios definidos en el Subprograma Laboral de Reinserción Social y que reúnan el perfil del cargo requerido, cuyo detalle se indica en el numeral 12 del presente RSO.

c) Recursos Materiales que se Emplearán en el Mantenimiento del Equipamiento Estándar

El Concesionario contará con los recursos materiales suficientes para tener un nivel de autonomía y capacidad de resolución en el Establecimiento en los más breves plazos posibles. Para ello, incorporará tanto en el diseño como en el Equipamiento Estándar, toda la implementación que se requiera para la correcta ejecución de las tareas de mantenimiento:

- Recursos Fijos: Talleres implementados con máquinas y equipos usualmente utilizados.
- Recursos Móviles: Set de herramientas individuales y de uso colectivo, como carros, escaleras, equipamiento liviano, etc.
- Recursos en Stock: Compuesto por materiales, insumos, repuestos y equipos de respaldo.
- Documentación: La Concesionaria contará con un importante set de documentos, tanto de gestión como de información técnica sobre los equipamientos.

#### **7.3.4.2. Procedimiento para Requerir Atención frente a Fallas**

En horario hábil (lunes a viernes de 8:30 a 18:30 hrs.), la Administración Penitenciaria o la Inspección Fiscal notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Servicio de Mantenimiento llamando al teléfono indicado en el punto 7.3.1.2 del presente RSO.

En horario no hábil, la Administración Penitenciaria o la Inspección Fiscal notificarán el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Servicio de Mantenimiento llamando al teléfono indicado en el punto 7.3.1.3 del presente RSO, atenderá este teléfono el Jefe de Turno quien resolverá el nivel de intervención adecuado para resolver la falla denunciada.

En casos de evento crítico, bastará una comunicación oral la que posteriormente se formalizará.

#### **7.3.4.3. Procedimiento para Adquisiciones**

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Explotación de cada Establecimiento Penitenciario y será supervisado por la Unidad Técnica de Control en cuanto a su definición técnica y cantidades.

##### **7.3.4.3.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos**

El Concesionario implementará una política de compras y abastecimiento cuya principal definición contempla la búsqueda de elementos de semejante 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 y capacidad de satisfacer las necesidades del Establecimiento Penitenciario.

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

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

- Seguimiento del programa de recepción

- ❑ Control de los medios de transporte
- ❑ Control de calidad según procedimientos
- ❑ Control de cantidad, precios y documentación
- ❑ Visto Bueno de despacho conforme
- ❑ Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario, previo chequeo y envío de la documentación del camión, conductores y peonetas en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la Administración Penitenciaria al ingreso de personal autorizado a un Establecimiento Penitenciario.

#### **7.3.4.4. Aspectos Operacionales**

##### **7.3.4.4.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios**

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

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

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.

##### **7.3.4.4.2. Aspectos de Seguridad Durante la Prestación del Servicio**

Tal como se ha mencionado, el Concesionario incorporará internos como personal del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar.

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

En este aspecto la Administración Penitenciaria cumplirá el rol de control y apoyo al Concesionario, disponiendo de funcionarios de vigilancia cuando sus normativas y procedimientos así lo indiquen.

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

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

Corresponderá al personal de la Administración Penitenciaria ejercer el rol de vigilancia durante el traslado de los internos desde y hacia los lugares que deban desarrollar actividades propias del Servicio de Mantenimiento, así como también a los módulos. El rol de vigilancia se efectuará de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos por la Administración Penitenciaria.

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

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

#### **7.3.4.5. Manual para Operaciones**

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

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

a) Programación:

- Plan Mensual de Mantenimiento de Equipamiento Estándar

b) Procedimientos Técnicos:

- Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación
- Elementos de seguridad requeridos para cada actividad
- Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad
- Precauciones especiales de seguridad penitenciaria que se deben implementar
- 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 de internos o regular.

Dicho Manual podrá ser modificado libremente por el Concesionario, quien deberá notificar a la Inspección Fiscal cuando así proceda. No obstante, cuando las modificaciones incidan en aspectos específicos del funcionamiento penitenciario deberán contar con la aprobación de la Inspección Fiscal y/o la Administración Penitenciaria.

#### **7.3.4.6. 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 y talleres, consistente en la remoción de eventuales adherencias en

pisos, muros, rejillas, equipos e instalaciones, aplicando procedimientos, materiales y equipos específicos.

El Servicio de Recolección de Basura, dependiente del Área de Aseo y Control de Plagas incluirá a requerimiento, en su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en los diferentes frentes de trabajo.

#### **7.3.4.7. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio**

Las actividades de Mantenimiento por parte del Concesionario se deben realizar en completa coordinación con personal de la Administración Penitenciaria, de forma tal de no exponer a riesgos innecesarios al personal ejecutor de la actividad.

De acuerdo a este criterio se limitará el tiempo máximo de permanencia en ciertas áreas del Establecimiento Penal que se consideren críticas.

Al realizar actividades de Mantenimiento Preventivo en celdas y calles internas, la permanencia dentro de estos recintos será en compañía de personal de Gendarmería.

El personal de Mantenimiento contará con un registro detallado de tiempos de espera, tiempos de trayectos y tiempos de ejecución en la realización de las actividades de Mantenimiento.

#### **7.3.4.8. Dotación de Personal**

La dotación de personal para el Servicio de Mantenimiento de Equipamiento Estándar de los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt será la suficiente para entregar un servicio acorde a las Bases de Licitación.

#### **7.3.4.9. Equipamiento para la Entrega del Servicio**

El equipamiento a utilizar será el necesario para realizar 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 otro que realice de manera más eficiente las diferentes actividades de mantenimiento de los Establecimientos Penitenciarios.

### **7.3.5. Plan de Contingencias**

#### **7.3.5.1. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio**

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

Cada anomalía reportada por la Inspección Fiscal será evaluada por el representante de ésta en conjunto con el Supervisor de Mantenimiento de la Concesionaria. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones del Establecimiento Penitenciario, será atendida dentro de las siguientes 72 horas desde recibida la notificación por el Servicio de Mantenimiento, para todo equipamiento que este ubicado en un recinto critico se considerara su atención antes de las 2 horas de notificada la falla

En esta intervención de mantenimiento se determinará la acción a seguir, pudiendo consistir en:

- ❑ Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Concesionario
- ❑ Reparación en el lugar
- ❑ Reparación en taller
- ❑ Requerir el soporte de un subcontratista
- ❑ Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva

Por otra parte, el Servicio de Mantenimiento dispondrá de las estructuras de apoyo funcional suficientes, las que contarán con las herramientas para dar el soporte técnico y la logística que el servicio requiere.

Para atender necesidades inmediatas de Equipamiento Estándar, el Concesionario dispondrá de algunas unidades y/o componentes para atender necesidades urgentes en estos equipos/instalaciones.

#### **7.3.5.1.1. Imposibilidad de Asistencia del Personal del Concesionario**

Ante la imposibilidad de otorgar el Servicio de Mantenimiento debido a razones relacionadas con el personal, el Concesionario pondrá en marcha el Plan de Contingencia previsto, que en lo central contempla el uso de subcontratista previamente calificado por el Concesionario y acreditado ante la Autoridad Penitenciaria.

### **7.3.6. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

#### **7.3.6.1. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento**

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

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

#### **7.3.6.2. Requerimientos Generales para el Aseguramiento del Funcionamiento de los Sistemas críticos de Equipamiento Estándar**

Para asegurar la continuidad de los Servicios de Mantenimiento, el Concesionario ha previsto establecer tres ejes claves que asegurarán una reacción oportuna frente a eventuales contingencias: recursos humanos, repuestos y materiales, apoyo de empresas externas.

##### **a) Recursos Humanos**

Los recursos humanos del Servicio de Mantenimiento serán los siguientes:

- El Concesionario contará en el Establecimiento Penitenciario con un profesional responsable por todas las actividades de mantenimiento. Este reportará administrativamente al Gerente de Explotación del Establecimiento y funcionalmente a la Unidad Técnica de Control del Concesionario. Los

Jefes de Mantenimiento conformarán un equipo multidisciplinario de tal manera que se puedan apoyar entre sí en materias de su especialidad.

- El Concesionario contará en el Establecimiento con Supervisores y Técnicos tipo A y B, según la modalidad operativa indicada en el Capítulo 11 de este Reglamento. Este personal será apoyado por internos capacitados en materias rutinarias de mantenimiento y que participarán en carácter de Técnicos B / ayudantes.
- Un Supervisor de Mantenimiento permanecerá en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos. Los servicios de este Supervisor podrán ser requeridos en cualquier horario por la Administración Penitenciaria, de acuerdo a lo señalado en este Reglamento.

#### b) Equipamiento, Materiales y Repuestos de Respaldo

El Concesionario mantendrá en forma permanente un stock de repuestos, materiales e insumos suficiente para cubrir las necesidades de operación. Para esto el Concesionario contará con una bodega en cada E. P. la que contendrá los elementos y dispositivos que hayan sido identificados como críticos en la Oferta Técnica, de modo de emplearlos para reemplazo en el más breve plazo. Dicho stock de elementos y dispositivos críticos están contenidos en el Anexo 3.2.1.1 del presente documento.

#### c) Empresas Subcontratistas

La Concesionaria establecerá subcontratos con empresas previamente seleccionadas de diferentes especialidades para casos que, por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.

### **7.3.6.2.1. 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 3 de este Reglamento de Servicio de la Obra y los Indicadores de Gestión del numeral que sigue.

### **7.3.7. Indicadores de Gestión**

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

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

- ❑ Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el Concesionario.
- ❑ Número de días sin accidentes laborales del personal de Mantenimiento, en horario de trabajo.
- ❑ Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil de Mantenimiento.
- ❑ Tiempo medio de reparación por equipos y sistemas principales.
- ❑ Tiempo medio entre fallas por equipos y sistemas principales.

### **7.3.8. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

#### **7.3.8.1. Responsabilidades del Concesionario**

El Concesionario es el responsable de la ejecución del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye desde la definición del Programa de Mantenimiento. De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, la Concesionaria desarrollará todas sus actividades de Mantenimiento dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la autoridad del Establecimiento, para lo cual, y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal con veinte días de anticipación un detallado plan de trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

#### **7.3.8.2. Responsabilidades de la Inspección Fiscal**

En su rol de Administrador del Contrato de Concesión, la Inspección Fiscal es la instancia coordinadora de los procesos entre el Concesionario y la Administración Penitenciaria.

#### **7.3.8.3. Responsabilidades de la Administración Penitenciaria**

- ❑ Facilitar el reclutamiento y selección de internos para el trabajo en el Servicio de Mantenimiento.
- ❑ Revisión y observación del Plan de Mantenimiento a desarrollar para el mes siguiente.
- ❑ Autorización de ingreso de proveedores y subcontratistas.

La administración Penitenciaria, en su rol de Administrador Penitenciario - 1.13.2.1 de las Bases de Licitación-, será responsable de señalar a la Inspección Fiscal autorizaciones y restricciones para la realización del Servicio de Mantenimiento. También señalará a la Inspección Fiscal las anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

Corresponderá a la Administración Penitenciaria garantizar la seguridad y el orden para que el personal del Concesionario realice la normal y oportuna ejecución de su actividad, de tal forma que deberá destinar personal para vigilar las áreas de Zona Interna en que se ejecuten trabajos.

Para el ingreso de personal del Concesionario y de sus subcontratistas, los vehículos del Concesionario y de sus subcontratistas, repuestos, insumos, combustibles, equipos y maquinarias necesarios para la prestación del Servicio de Mantenimiento, la Administración Penitenciaria deberá otorgar las facilidades para el control e ingreso expedito.

La Administración Penitenciaria dará las facilidades y realizará el control expedito para todo el personal, equipos y vehículos que por razones de este Contrato de Concesión deban prestar servicios en las áreas de reclusión de los internos.

## **7.4. Servicio de Mantenimiento Equipamiento y Sistemas de Seguridad**

### **7.4.1. Aspectos Generales del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional de los equipos y sistemas que conforman el equipamiento de vigilancia electrónica CCTV, inspección por detección de metales, detección perimetral, detección de incendios (\*), examinador de orificios corporales, sistema de interferencia e inhabilitación de teléfonos portátiles, detectores de drogas y explosivos, inspección de bultos por imágenes, comunicación por bocinas de amplificación, intercomunicación interior, control de cierre centralizado de puertas, comunicación de emergencia(pulsador de pánico), contención física de vehículos, foco de rastreo móvil, comunicaciones inalámbricas (para las unidades ubicadas en la Décima Región), para los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure la concesión, tanto en las dependencias de internos, de la Administración y del Concesionario, cumpliendo con lo solicitado por las Bases de Licitación, Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC) y con la Oferta Técnica presentada en el Documento N ° 8 por la Concesionaria.

(\*) Excepto en celdas de módulos, servicio que se realizará una vez que el Inspector Fiscal acepte el presupuesto correspondiente.

#### **7.4.1.1. Descripción General del Servicio**

Los aspectos generales del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad y sus alcances se encuadran en lo indicado en el punto 1.10.2.1 de las Bases de Licitación.

Las actividades del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad se desarrollarán en base a los programas establecidos y aprobados

por La Inspección Fiscal, en los términos indicados en los numerales 1.10.2.4, 1.10.10 y 2.8.2.3 de las Bases de Licitación.

Todas las actividades del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad se desarrollarán bajos los conceptos y normativas de seguridad penitenciaria.

Las labores de mantenimiento que se realizarán sobre los equipos por el Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad cumplirán con la normativa técnica vigente, considerando las recomendaciones de los fabricantes y la experiencia recogida por el Servicio durante la Operación.

El equipo técnico del Servicio de Mantenimiento asegurará el funcionamiento y operatividad de las instalaciones y su equipamiento a través del cumplimiento de labores de mantenimiento programadas. Del mismo modo, este equipo deberá coordinar las operaciones de mantenimiento mayor y de renovación cuando corresponda.

El personal del Concesionario deberá contar con el conocimiento y experiencia en terreno para intervenir de manera autónoma en situaciones normales y recomendará operaciones en modo degradado cuando la situación así lo aconseje en espera de recursos, repuestos o una reparación prolongada, u otras soluciones de tipo degradado que la Inspección Fiscal autorice.

Este equipo podrá ser reforzado con subcontratistas que lo apoyarán en temas específicos y de alta tecnología.

El Plan de Mantenimiento estará orientado a la conservación de los equipos utilizando métodos y medios apropiados, contando con instrumentos y herramientas específicos, talleres de mantenimiento y stock de repuestos.

Se contará con un Software para la Gestión de Mantenimiento, el que permitirá realizar el control del Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado.

Para facilitar las peticiones de servicio se dispondrá de un puesto de atención telefónica, el cual recibirá las solicitudes según las instrucciones de la Inspección Fiscal, las que se incorporarán al Software de Gestión de Mantenimiento.

Los tiempos de atención a cada requerimiento de Mantenimiento Correctivo no programado dependerán de la logística disponible en ese momento (documentación, herramientas, instrumentos, piezas de recambio, medios de transporte) y de las facilidades otorgadas por la Inspección Fiscal y Gendarmería de Chile para la circulación y realización de los trabajos.

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

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

#### **7.4.1.2. Resumen Operativo**

Se elaborará un Plan de Mantenimiento adecuado para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad. En él se desarrollarán actividades diarias de mantenimiento programado y se incorporarán los requerimientos de atención de tipo correctivo que surjan diariamente.

El Concesionario contará en cada E. P. con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana según los horarios de jornada laboral informados en el numeral 7.4.1.4.3 de este Reglamento.

Durante los horarios no cubiertos por este equipo, se contará con un Jefe de Turno, quien estará disponible por medio de un teléfono celular, para enfrentar las eventuales contingencias.

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

El Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad estará afecto a reposición según lo señalado en las Bases de Licitación en el punto 1.10.2.4.

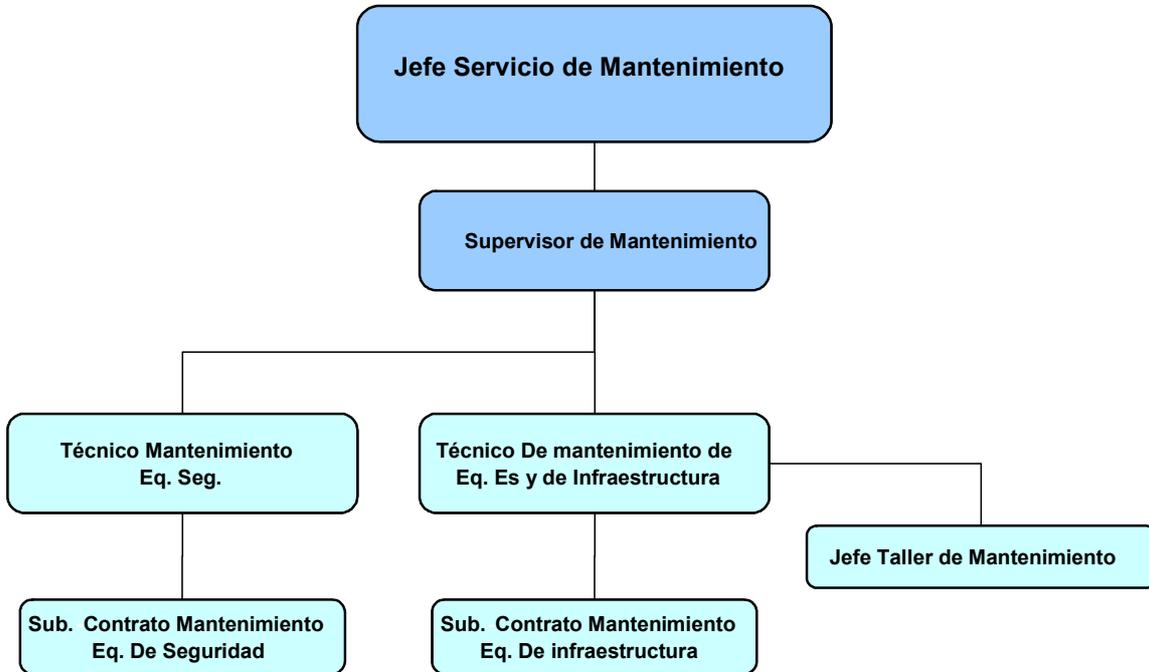
Anualmente se elaborará un Plan de Mantenimiento que será sometido a la aprobación de la Inspección Fiscal en la fecha comprometida en las Bases de Licitación, a excepción del primer año donde será entregado sesenta días antes de la Puesta en Servicio Definitiva.

Para el desarrollo de todas las actividades de mantenimiento en los recintos de uso de la Administración Penitenciaria o de los internos en el Área Externa o Interna de los Establecimientos Penitenciarios, el Concesionario estará sujeto a los procedimientos de circulación descritos en el Manual de Procedimientos para los Establecimientos Concesionados vigente. Por su parte, Gendarmería de Chile otorgará la adecuada seguridad para la prestación de los servicios y dispondrá de las facilidades de ingreso expedito a los recintos.

#### **7.4.1.3. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento será provisto a través de un equipo técnico y operativo dirigido por un Jefe del Servicio de Mantenimiento, quien tendrá bajo su responsabilidad la ejecución de la totalidad de los servicios comprometidos para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad. Las descripciones de cargo se detallan en el numeral 12 del presente RSO.

### 7.4.1.3.1. Organigrama



#### 7.4.1.3.2. Dotación de Personal

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

Cargos Servicio de Mantenimiento	Personal del Concesionario Contratado	Personal del Concesionario con Calidad de Internos
<b>Jefatura de Servicio</b>		
Jefe de Servicio de Mantenimiento	1	
Supervisor de Mantenimiento	1	
<b>Equipamiento de Seguridad</b>		
Técnico A en Mantenimiento de Eq. Seg.	1	

La dotación de personal indicada es informativa y se adecuará dependiendo de las necesidades del Servicio de Mantenimiento.

#### 7.4.1.3.3. De la Jornada Laboral

La Concesionaria contará en cada E. P. con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana, en horario de 8:30 horas hasta las 18:30 horas.

Durante los horarios no cubiertos se contará con un técnico en servicio de guardia, quien estará ubicable por medio de un teléfono celular.

Fuera del horario habitual y los sábados, domingos y festivos, se contará con turnos de Supervisores, quienes estarán ubicables por medio de una llamada a un teléfono fijo o celular las 24 horas del día, los 365 días del año.

El organigrama, los turnos de trabajo y el personal descrito, son informados a la Inspección Fiscal de forma referencial, pudiendo ser modificados por el Concesionario cuando lo estime necesario siempre que no se afecte la calidad del Servicio y el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

#### **7.4.1.4. Adicionales al Servicio de Mantenimiento de Equipamiento de Seguridad**

Son adicionales los mantenimientos que exceden aquellos regulados en el numeral 1.10.2.4 de las Bases de Licitación e indicadas en el Documento N° 8 de la Oferta Técnica del Concesionario. Para ello, se aplica lo establecido en el numeral 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

#### **7.4.1.5. Políticas del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento del Concesionario enmarcará su acción guiado por las siguientes políticas de mantenimiento, renovación y recuperación de los equipos pertenecientes al Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad:

“Operar el Servicio de Mantenimiento asegurando el normal funcionamiento de los equipos constituyentes del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad, aplicando estándares y procedimientos de este Concesionario en el Mantenimiento Preventivo, con el fin de reducir los mantenimientos correctivos, logrando así alcanzar la vida útil informada por el fabricante, confiabilidad y operatividad de los equipos.”

El cumplimiento de estas políticas de mantenimiento estará sustentado en la disposición de los recursos técnicos, humanos y materiales que permitan desarrollar la actividad normalmente, tanto para las actividades de mantenimiento programadas como para las intervenciones sobre las eventuales contingencias.

En los casos anteriores se utilizará repuestos de calidad semejante a los especificados por el fabricante y eventualmente se contará con la colaboración de empresas externas que prestarán servicios cuando la necesidad lo requiera.

Se cumplirá con los programas de mantenimiento recomendados por el fabricante de cada equipo o los acordados con la Inspección Fiscal.

Se aplicará rigurosamente las normativas y disposiciones internas en cuanto a la seguridad y administración dispuestas por la Administración Penitenciaria de Gendarmería de Chile.

#### **7.4.1.6. Objetivos de los Planes y Programas de Mantenimiento**

Los objetivos generales de los planes y programas de mantenimiento a implementar son:

- Minimizar las fallas del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad, aumentando así la confiabilidad en cuanto a su operatividad y su vida útil.
- Minimizar la necesidad de Mantenimiento Correctivo.

#### **7.4.2. Descripción del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad**

##### **7.4.2.1. Plan General de Mantenimiento**

La provisión del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad se enmarca en una política y principios de acción definidos, para lo cual se estructura un programa general de mantenimiento acorde con los requerimientos normales para asegurar su funcionalidad y seguridad.

Estos programas serán presentados previamente al Inspector Fiscal, para su autorización y posterior ejecución.

Este plan general de trabajo será desarrollado bajo los conceptos de: Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo y la implementación del método de niveles de intervención que más adelante se describe.

##### a) Mantenimiento Preventivo:

Se desarrollará a través de inspecciones planificadas de todos los equipos, con el objeto de chequear sus condiciones de conservación y operación.

El resultado de estas inspecciones será informado al supervisor de Mantenimiento, quien determinará el nivel de intervención requerido, generándose así las órdenes de trabajo correspondientes y la consecuente acción correctiva, cuando corresponda.

##### b) Mantenimiento Correctivo:

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

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

- Identificación de la falla o avería.
- La puesta en servicio o modificación del equipo.

- El chequeo de su buen funcionamiento.

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

### **7.4.3. Definiciones Operativas**

#### **7.4.3.1. Estructura del Servicio a Entregar**

Se aplicarán las políticas de Operación indicadas en el Capítulo N° 3 de este RSO.

Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad:

- Desarrollar el Plan de Mantenimiento contemplado en el Contrato de Concesión.
- Realizar las actividades de Mantenimiento Correctivo en los tiempos indicados en este Reglamento.
- Reponer el Equipamiento y Sistemas de Seguridad, salvo que la reposición sea por causa de un evento crítico.
- Realizar las actividades que la Inspección Fiscal solicite y que por contrato correspondan al Concesionario.
- Entregar el Equipamiento y Sistemas de Seguridad, al término de la concesión, en condiciones de uso y en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado.

#### **7.4.3.2. Reposición de Equipamiento y Sistemas de Seguridad**

El Equipamiento y Sistema de Seguridad es aquel definido en las Bases de Licitación y en las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción y en el documento N° 8 de la Oferta Técnica contratada.

La reposición del Equipamiento y Sistemas de Seguridad será de exclusiva responsabilidad del Concesionario, quien determinará técnicamente si corresponde reemplazar un equipo, en función de mantener y asegurar la operatividad y funcionalidad del equipamiento, según lo informado en el Plan Anual de Mantenimiento y aplicando, en todo caso, lo indicado en el 1.10.2.1.2 de las Bases de Licitación.

#### **7.4.3.3. Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad**

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

#### **7.4.3.4. Evento Crítico**

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

#### **7.4.3.5. Vida Útil del Equipamiento y Sistemas de Seguridad**

La vida útil del Equipamiento y Sistemas de Seguridad es la indicada por el fabricante o proveedor de cada equipo según lo establecido en el punto 1.10.2.4 de las Bases de Licitación.

#### **7.4.3.6. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza**

Son los daños provocados por las fuerzas de la naturaleza tales como terremoto, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, volcanes, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza. Estos eventos estarán cubiertos por las pólizas de seguro tomadas por el Concesionario según exigen las Bases de Licitación en el punto 1.8.11 (Seguro por Catástrofe).

#### **7.4.3.7. Destrucción Provocada por Incendio**

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales del Establecimiento Penitenciario se realizará según lo definido en el punto 1.8.11 de las Bases de Licitación, salvo en el caso que el incendio sea causado por los internos.

#### **7.4.3.8. Mantenimiento de Equipamiento y Sistemas de Seguridad**

Las actividades de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad se efectuarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaboradas por el Concesionario y descritas en el Anexo 3.3.1 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de común acuerdo entre el Concesionario y el Inspector Fiscal, de acuerdo a los procedimientos indicados en el numeral 1.5 del presente documento.

#### **7.4.3.9. Tiempos de Atención**

Se procederá de acuerdo a las intervenciones programadas y aprobadas por la Inspección Fiscal. Las intervenciones correctivas se ejecutarán de acuerdo a las características e implicancia del desperfecto y en los tiempos acordados con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria.

#### **7.4.3.10. Mantenimientos Extraordinarios Solicitados por la Inspección Fiscal**

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

#### **7.4.3.11. Insumos**

Los insumos propios del Servicio de Mantenimiento otorgado por el Concesionario son de cargo de éste.

#### **7.4.3.12. Operación en Modo Degradado**

Corresponde a la operación recomendada por el especialista de mantenimiento en espera de una solución definitiva a anomalías indicadas por la Inspección Fiscal, esta operación se considera exclusivamente ante situaciones ajenas a la Sociedad Concesionaria o casos de fuerza mayor.

Esta operación siempre es temporal y autorizada por la Inspección Fiscal, de acuerdo a los antecedentes proporcionados por el Concesionario y en espera de alguno de los siguientes eventos:

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

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

#### **7.4.3.13. Aspectos Ambientales**

El Servicio de Mantenimiento cumplirá en lo que corresponde el Plan de Autogestión Ambiental.

#### **7.4.3.14. Repuestos**

El Concesionario contará con el stock de repuestos que estime necesario para cumplir con los tiempos de atención del Servicio. Los elementos componentes del stock se indican en Anexo 3.3.2. Estos repuestos son de propiedad del Concesionario.

#### **7.4.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento a objeto de asegurar las prestaciones en el marco del Contrato de Concesión y las políticas generales del Concesionario.

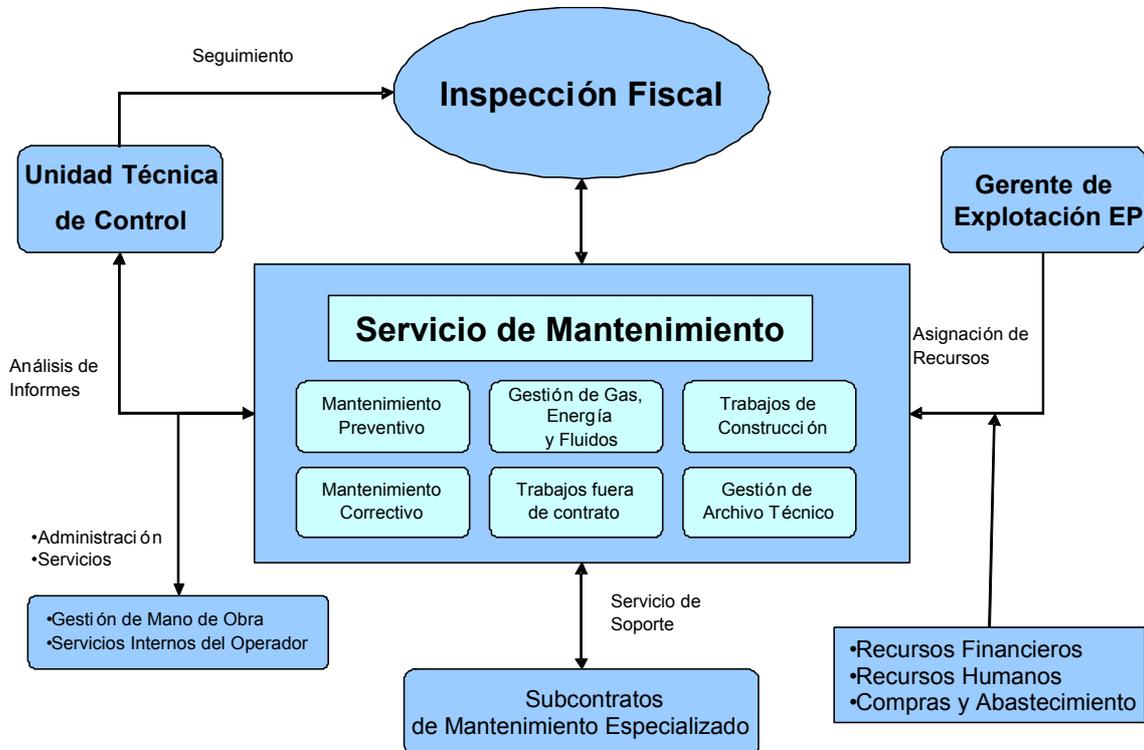
##### **Ámbito de Aplicación**

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

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

Este proceso define entre otros, el modo de funcionamiento entre la Unidad Técnica de Control y los Servicios de Mantenimiento Locales en cada Establecimiento Penitenciario.

Diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento



#### 7.4.4.1. Procesos de Mantenimiento

##### 1) Inspección Fiscal

La coordinación con la Inspección Fiscal y con la Administración Penitenciaria principalmente se referirá a:

- ❑ Control de accesos a personal del Concesionario o sus subcontratistas.
- ❑ Coordinación Concesionario/Administración Penitenciaria en caso de intervención o incidente en sistemas sensibles.
- ❑ Respuesta a una solicitud de intervención, alarma, o un 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.
- ❑ Definición de evento crítico.

## 2) Mantenimiento Preventivo

El proceso de Mantenimiento Preventivo se referirá a:

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

Las actividades de Mantenimiento Preventivo son generadas por una Orden de Trabajo nacida del Software de Gestión de Mantenimiento. También se refieren a controles y actividades realizadas por subcontratistas del Concesionario.

## 3) Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo se generará por:

- Alarma de un equipo.
- Llamado telefónico o una petición escrita de la Inspección Fiscal o de otro Servicio del 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 o de proyecto o fabricación donde el Concesionario exigirá las garantías a quién corresponda (proyectista-constructor o proveedor).

## 4) Gestión de Energías y Fluidos

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

- Detalle de consumos en cada ubicación.
- Síntesis y análisis por la Unidad Técnica de Control y la aplicación de acciones correctivas si el caso amerita.

- ❑ Recomendación y aplicación de técnicas de control de consumo en cada ubicación.

#### 5) Trabajos Adicionales

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

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

#### 6) Trabajos de Construcción

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

- ❑ Requerir una planificación debidamente coordinada con la Inspección Fiscal ya que se produce una alteración del funcionamiento normal durante los trabajos, se colocan medios sustitativos y/o se produce una evacuación de un sector del Establecimiento Penitenciario.
- ❑ Necesitan el empleo de medios excepcionales de intervención (retroexcavadora, camión elevador, etc.).
- ❑ Activan garantías contractuales que requieren ciertas formalidades (recepción de obras, etc.).
- ❑ Otras de similar naturaleza.

#### 7) 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 en cada Establecimiento Penitenciario.

#### 8) Subcontratistas

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

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

#### **7.4.4.2. 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 base a las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de cada Establecimiento Penitenciario, hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta fundamentalmente los aspectos de seguridad.

##### **7.4.4.2.1. Organización para Realizar el Servicio de Mantenimiento**

El Concesionario contará con un equipo humano y técnico calificado para desarrollar las actividades de mantenimiento que permitan 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.

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:

- Diseño y definición de planes de mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad, como a su vez los 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 a los Jefes de Mantenimiento de cada uno de los Establecimientos Penitenciarios.

b) Organización Local del Establecimiento Penitenciario

El Servicio de Mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período de la concesión. El Concesionario organizará las jornadas laborales y los turnos presenciales de trabajo de su personal, según lo indicado en 7.4.1.4.3 de este Reglamento de Servicio.

En cada Establecimiento Penitenciario habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en numeral 12 del presente RSO, el 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, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación.
- Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten Servicio de Mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario.
- Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia de Explotación requiera para información a la Inspección Fiscal.

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

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

Además se dispondrá del siguiente personal técnico en cada Establecimiento Penitenciario, en los horarios y condiciones señalados en 7.4.1.3 y 7.4.1.4.3 de este Reglamento:

- Técnico Electromecánico

c) Recursos Materiales que se emplearán en el Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad.

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

- Recursos Fijos: Talleres implementados con máquinas y equipos usualmente utilizados.
- Recursos Móviles: Set de herramientas individuales y de uso colectivo como carros, escaleras, equipamiento liviano, etc.
- Recursos en Stock: Compuesto por materiales, repuestos y equipos de respaldo.
- Documentación: La Concesionaria contará con un importante set de documentos, tanto de gestión como de información técnica sobre los equipamientos.

#### **7.4.4.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas**

En horario hábil (lunes a viernes de 8:30 a 18:30 hrs.), la Administración Penitenciaria notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Jefe de Mantenimiento de la Concesionaria.

En casos de evento crítico bastará una comunicación oral, la que posteriormente se formalizará.

#### **7.4.4.4. Procedimiento de Adquisiciones**

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Explotación de cada Establecimiento Penitenciario y será supervisado por la Unidad Técnica de Control en cuanto a su definición técnica y cantidades.

##### **7.4.4.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos**

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad del Jefe del Servicio de Mantenimiento en cuanto a su definición técnica y cantidades, quien actuará bajo la supervisión del Gerente de E. P.

El Concesionario implementará una política de compras y abastecimiento cuya principal definición contempla la búsqueda de elementos de semejante 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 y capacidad de satisfacer las necesidades del Establecimiento Penitenciario.

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

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

- ❑ Seguimiento del programa de recepción
- ❑ Control de los medios de transporte
- ❑ Control de calidad según procedimientos
- ❑ Control de cantidad, precios y documentación
- ❑ Visto Bueno de despacho conforme
- ❑ Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario, previo chequeo y envío de la documentación del camión, conductores y peonetas en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la Administración Penitenciaria al ingreso de personal autorizado a un Establecimiento Penitenciario.

#### **7.4.4.5. Aspectos Operacionales**

##### **7.4.4.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios**

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

- Que corresponda a la planificación mensual autorizada.
- Que se utilicen los procedimientos contenidos en el Manual de Operaciones del Concesionario.
- 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 y la Administración Penitenciaria.

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 apliquen correctamente el uso de elementos de seguridad y las normas de prevención de riesgos.

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

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

##### **7.4.4.5.2. Manual de Operaciones**

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

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

a) Programación:

- ❑ Plan mensual de Mantenimiento de Equipamiento y Sistemas de Seguridad.
- ❑ Plan mensual y anual de reposición de Equipamiento y Sistemas de Seguridad.

b) Procedimientos Técnicos:

- ❑ Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación.
- ❑ Elementos de seguridad requeridos para cada actividad.
- ❑ Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad.
- ❑ Precauciones especiales de seguridad penitenciaria que se deben implementar.
- ❑ 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 de internos o regular.

Dicho Manual podrá ser modificado libremente por el Concesionario, quien deberá notificar a la Inspección Fiscal cuando así proceda. No obstante, cuando las modificaciones incidan en aspectos específicos del funcionamiento penitenciario deberán contar con la aprobación de la Inspección Fiscal y/o Administración Penitenciaria.

#### **7.4.4.6. 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 y talleres, consistente en la remoción de eventuales adherencias en pisos, muros, rejillas, equipos e instalaciones, aplicando procedimientos, materiales y equipos específicos.

El Servicio de Recolección de Basura, dependiente del Área de Aseo y Control de Plagas incluirá a requerimiento, en su programación diaria, el retiro de los desechos que se produzcan en los diferentes frentes de trabajo.

#### **7.4.4.7. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio**

Las actividades de Mantenimiento por parte del Concesionario se deben realizar en completa coordinación con personal de la Administración Penitenciaria, de forma tal de no exponer a riesgos innecesarios al personal ejecutor de la actividad.

De acuerdo a este criterio se limitará el tiempo máximo de permanencia en ciertas áreas del Establecimiento Penal que se consideren críticas.

Al realizar actividades de Mantenimiento Preventivo en celdas y calles internas, la permanencia dentro de estos recintos será en compañía de personal de Gendarmería.

El personal de Mantenimiento contará con un registro detallado de tiempos de espera, tiempos de trayectos y tiempos de ejecución en la realización de las actividades de Mantenimiento.

#### **7.4.4.8. Dotación de Personal**

La dotación de personal para el Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura de los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt será la suficiente para entregar un servicio acorde a las Bases de Licitación.

#### **7.4.4.9. Equipamiento para la Entrega del Servicio**

El equipamiento a utilizar será el necesario para realizar 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 de los Establecimientos Penitenciarios.

#### **7.4.5. Plan de Contingencias**

##### **7.4.5.1. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio**

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

Cada anomalía reportada por la Inspección Fiscal será evaluada por el representante de ésta en conjunto con el Supervisor de Mantenimiento de la Concesionaria. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones críticas del Establecimiento Penitenciario, será atendida dentro de las siguientes 24 horas desde recibida la notificación por el Servicio de Mantenimiento.

En esta intervención de mantenimiento se determinará la acción a seguir, pudiendo consistir en:

- ❑ Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Concesionario.
- ❑ Reparación en el lugar.
- ❑ Reparación en taller.
- ❑ Requerir el soporte de un subcontratista.
- ❑ Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva.

Por otra parte, el Servicio de Mantenimiento dispondrá de estructuras de apoyo funcional suficientes, las que contarán con las herramientas para dar el soporte técnico y la logística que el servicio requiere.

Para atender necesidades inmediatas de Equipamiento y Sistemas de Seguridad el Concesionario deberá disponer de algunas unidades y/o componentes para atender necesidades urgentes en estos equipos/instalaciones.

##### **7.4.5.1.1. Imposibilidad de Asistencia del Personal del Concesionario**

Ante la imposibilidad de otorgar el servicio de Mantenimiento debido a razones relacionadas con el personal, el Concesionario pondrá en marcha el Plan de Contingencia previsto, que en lo central contempla el uso de subcontratista

previamente calificado por el Concesionario y acreditado ante la Autoridad Penitenciaria.

#### **7.4.6. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

##### **7.4.6.1. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento**

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

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

##### **7.4.6.2. Requerimientos Generales para el Aseguramiento del Funcionamiento de los Sistemas Críticos de Equipamiento y Sistemas de Seguridad**

Para asegurar la continuidad de los Servicios de Mantenimiento, el Concesionario ha previsto establecer tres ejes claves que asegurarán una reacción oportuna frente a eventuales contingencias: recursos humanos, repuestos y materiales, apoyo de empresas externas.

a) Recursos Humanos

Los recursos humanos del Servicio de Mantenimiento serán los siguientes:

- El Concesionario contará en el Establecimiento Penitenciario con un profesional responsable por todas las actividades de mantenimiento. Este reportará administrativamente al Gerente de Explotación del Establecimiento y funcionalmente a la Unidad Técnica de Control del Concesionario. Los Jefes de Mantenimiento conformarán un equipo multidisciplinario de tal manera que se puedan apoyar entre sí en materias de su especialidad.

El Concesionario contará en el Establecimiento con Supervisores y Técnicos tipo A y B, según la modalidad operativa indicada en el Capítulo 11 de este Reglamento.

Un Supervisor de Mantenimiento permanecerá en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos. Los servicios de este Supervisor podrán ser requeridos en cualquier horario por la Administración Penitenciaria, de acuerdo a lo señalado en este Reglamento.

b) Equipamiento, Materiales y Repuestos de Respaldo

El Concesionario mantendrá en forma permanente un stock de repuestos, materiales e insumos suficiente para cubrir las necesidades de operación. Para esto contará con una bodega en cada E. P. la que contendrá los elementos y dispositivos que hayan sido identificados como críticos en la Oferta Técnica, a modo de emplearlos para reemplazo en el más breve plazo. Dicho stock de elementos y dispositivos críticos están contenidos en el Anexo 3.3.2 del presente documento.

c) Empresas Subcontratistas

La Concesionaria establecerá subcontratos con empresas previamente seleccionadas de diferentes especialidades para casos que, por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.

#### **7.4.6.2.1. 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 3 de este Reglamento de Servicio de la Obra, y los indicadores de gestión del numeral que sigue.

#### **7.4.7. Indicadores de Gestión**

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

- ❑ Porcentaje de actividades planificadas realizadas en el período.
- ❑ Porcentaje de actividades reprogramadas realizadas en el período.
- ❑ Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios sobre las actividades de mantenimiento realizadas.
- ❑ Número de días sin accidentes laborales del personal de Mantenimiento, en horario de trabajo.
- ❑ Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil de Mantenimiento.
- ❑ Tiempo medio de reparación por equipos y sistemas principales.
- ❑ Tiempo medio entre fallas por equipos y sistemas principales.
- ❑ Promedio de disponibilidad de instalaciones y dependencias por período de Mantenimiento.
- ❑ Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios.
- ❑ Índice de satisfacción de empleados.

#### **7.4.8. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

##### **7.4.8.1. Responsabilidades del Concesionario**

El Concesionario es el responsable de la ejecución del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye desde la definición del programa de mantenimiento. De acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión, la Concesionaria desarrollará todas sus actividades de Mantenimiento dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la autoridad del Establecimiento, para lo cual, y en cumplimiento con lo descrito, presentará a la Inspección Fiscal con veinte días de anticipación un detallado plan de trabajo para su previa autorización y posterior ejecución.

##### **7.4.8.2. Responsabilidades de la Inspección Fiscal**

En su rol de Administrador del Contrato de Concesión, la Inspección Fiscal es la instancia coordinadora de los procesos entre el Concesionario y la Administración Penitenciaria.

### **7.4.8.3. Responsabilidades de la Administración Penitenciaria**

- Revisión y observación del Plan de Mantenimiento a desarrollar para el mes siguiente.
- Autorización del ingreso de los proveedores y subcontratistas.

La Administración Penitenciaria en su rol de administrador indicado en numeral - 1.13.2.1 y 1.13.2.2 de las Bases de Licitación- será responsable de señalar a la Inspección Fiscal autorizaciones y restricciones para la realización del Servicio de Mantenimiento. También señalará a la Inspección Fiscal las anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

Corresponderá a la Administración Penitenciaria garantizar la seguridad y el orden para que el personal del Concesionario realice la normal y oportuna ejecución de su actividad, de tal forma que deberá destinar personal para vigilar las áreas de Zona Interna en que se ejecuten trabajos.

Para el ingreso de personal del Concesionario y de sus subcontratistas, los vehículos del Concesionario y de sus subcontratistas, repuestos, insumos, combustibles, equipos y maquinarias necesarios para la prestación del Servicio de Mantenimiento, la Administración Penitenciaria deberá otorgar las facilidades para el control e ingreso expedito.

La Administración Penitenciaria dará las facilidades y realizará el control expedito para todo el personal, equipos y vehículos que por razones de este Contrato de Concesión deban prestar servicios en las áreas de reclusión de los internos.

## **7.5. Servicio de Alimentación para Internos y Personal de Gendarmería de Chile**

### **7.5.1. Aspectos Generales del Servicio**

El Servicio de Alimentación que prestará el Concesionario en forma diaria considerará a la totalidad de los internos y a los funcionarios de Gendarmería de Chile que estén cumpliendo jornada laboral en los horarios de comidas del Establecimiento Penitenciario.

Tanto la producción como la distribución y la modalidad de atención, se realizarán en cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación y la Oferta Técnica (Documento N° 8), según se describe en el presente Reglamento de Servicio de Obra.

El Servicio contempla la entrega de desayuno, almuerzo y cena, además de "reserva de raciones para el personal de Gendarmería de Chile" que se encuentre fuera del Establecimiento Penitenciario debido a trámites concernientes a su cargo y autorizados por Gendarmería, y "reserva de raciones para internos" que salen del Establecimiento Penitenciario en estos horarios por motivos de salud o a Tribunales de Justicia.

La alimentación considerará las pautas básicas que incorporen los elementos positivos de las costumbres y hábitos alimenticios de las regiones, denominado *cultura culinaria regional*.

### **7.5.2. Descripción del Servicio**

Los servicios estarán compuestos de lo siguiente:

Desayuno: Una porción líquida de té o café, leche en polvo (una vez a la semana mínimo) y un pan con agregado.

Almuerzo: Una porción de ensalada, pan, plato de fondo y postre.

Cena: Una porción de ensalada, pan, plato de fondo y postre.

Reserva de Raciones para Funcionarios de Gendarmería: Esta ración será la perdida por el funcionario al estar fuera del Establecimiento Penitenciario en algunos de los servicios (desayuno, almuerzo y cena).

Reserva de Raciones para Internos: Se trata de una colación fría que consiste en 2 panes con agregado, similares a los aportes de la ración perdida.

Los servicios de almuerzo y cena incluyen un pan - marraqueta o hallulla - por persona, de 100 a 110 gr. de peso.

Los requerimientos nutricionales se aplicarán en las minutas según tabla N ° 20 del punto 2.8.2.4.1 de las Bases de Licitación, considerando siempre la utilización del porcentaje de proteínas solicitado con proteínas mixtas, dando así cumplimiento a las exigencias de las Bases de Licitación y a los requerimientos de los Organismos Internacionales (OMS). Los cálculos se realizarán en base a la Tabla de Composición Química de los Alimentos Chilenos.

Las frecuencias de tipos de alimentos en la minuta se aplicarán según indica tabla N ° 21-A para internos y Tabla 21-B para funcionarios de Gendarmería de Chile, según el artículo 2.8.2.4.1 de las Bases de Licitación.

Las cantidades mínimas (gramajes) por preparación (producto terminado) a entregar por comensal (tanto internos como funcionarios de Gendarmería) son los indicados en la Tabla N° 21-C del artículo 2.8.2.4.1 de las Bases de Licitación.

Las preparaciones tendrán diferentes cortes, trozado, picado o molido, por lo que no será necesario usar cuchillo, lo que elimina un riesgo para la seguridad del recinto.

La planificación de las minutas mensuales, indicando los aportes nutricionales (ingesta diaria de calorías, proteínas, %P, %G, %CHO), gramajes y frecuencias, según lo solicitado en las Bases de Licitación, serán entregadas a la Administración Penitenciaria con una semana de anticipación al mes a aplicar la minuta. La composición de las minutas podrá ser revisada y corregida por la Administración Penitenciaria, dentro de los parámetros fijados por las Bases de Licitación.

El Servicio de Alimentación para los lactantes, en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt, estará compuesto según lo indica el

“Programa de Alimentación Parvularia Junta Nacional de Jardines Infantiles” (Junji), para lactantes desde los 3 meses.

#### Lactantes (0 a 6 meses)

En este período los lactantes debieran consumir en forma exclusiva leche materna. El Concesionario fomentará la lactancia materna exclusiva en esta etapa, orientando a la manipuladora en el manejo de envasado, almacenamiento, conservación y distribución de la leche extraída por las madres y que recibirán posteriormente los lactantes. Sin embargo en el caso de aquellas madres que por prescripción médica estén imposibilitadas para dar leche a sus hijos, el Concesionario entregará el alimento según indicaciones médicas para lactantes entre 0 a 3 meses. Para los lactantes entre 3 a 6 meses que requieran fórmulas lácteas se seguirá las formulaciones e indicaciones que señala el “Programa de Alimentación Parvularia Junta Nacional de Jardines Infantiles” (Junji).

El gramaje de las comidas (sopa – puré- guiso) no deberá superar los 250 gr.

El volumen en general de las fórmulas lácteas será entre 200 y 250 gr.

Nota 1: Los Lactantes desde los 6 meses podrán consumir jugos o agua cocida durante el día, en la medida de sus necesidades y de su edad.

Nota 2: En el Sedile se prepararán las leches y los jugos. Las comidas de los lactantes se elaborarán en la Central de Alimentación.

#### Características Generales del Servicio de Alimentación

El Área de Adquisiciones y Logística del Concesionario está certificado en Sistemas de Gestión Integrados, lo que asegura la confiabilidad de la selección de Proveedores de alta calidad, como también el resguardo de los transportes bajo las condiciones que indica el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

El Servicio de Alimentación para Internos será entregado en bandejas preformadas incluyendo un jarro, cuchara y tenedor metálicos retornables en cada Servicio. El supervisar que retorne este material es de responsabilidad de los Funcionarios de Gendarmería que están en cada repostero o comedor, al momento de los servicios.

El Servicio de Alimentación para Funcionarios de Gendarmería será entregado en vajilla de loza y con cubiertos metálicos.

Se prepararán y distribuirán dietas y alimentación especial a todo los funcionarios e internos que cuenten con la correspondiente prescripción médica.

Las dietas corresponden en general a los siguientes tipos:

- Dietas con restricción de hidratos de carbono.
- Dietas hiposódicas.

- Suplemento de alimentación (leche, fruta, etc.) a enfermos portadores de VIH y tercera edad.
- Régimen liviano, blando sin residuos.

En el caso de los funcionarios de Gendarmería a los cuales se les ha recetado algún tipo de dieta de alimentación, la Administración Penitenciaria será la encargada de enviar copia de los antecedentes técnicos correspondientes (receta o prescripción médica) y solicitar la dieta a la Concesionaria para que ésta evalúe el tipo de dieta que este funcionario debe recibir con al menos una anticipación de 24 hrs. a la entrega de esta dieta. Este plazo permitirá a la Concesionaria contar con la cantidad de dietas correspondientes a cada servicio. Para el caso de los internos se requiere del mismo plazo de 24 hrs. y la prescripción será informada a la Central de Alimentación por el encargado del Área de Atención de Salud a Internos de la Concesionaria.

#### Preparaciones para Fechas Especiales

En las fechas siguientes se entregará alimentación especial, conteniendo elementos simbólicos y mejoras:

- Día de Año Nuevo
- Fiestas Patrias
- Día de Gendarmería de Chile
- Navidad

Este menú será entregado con 7 días de anticipación a la Inspección Fiscal para su aprobación, estableciéndose el Programa Anual en el mes de Enero de cada año.

Anualmente el Inspector Fiscal podrá solicitar al Concesionario la prestación de un máximo de 250 raciones gratuitas adicionales de alimentación. Para ello el Inspector Fiscal deberá notificar al Concesionario de dicha necesidad, con a lo menos 24 horas de anticipación.

#### El Horario de los Servicios de Alimentación

Será el que se indica en la tabla N° 19 del artículo 2.8.2.4.1. de las Bases de Licitación. El número de turnos en los horarios del Servicio respectivo va a depender de la cantidad de funcionarios de Gendarmería e internos que se encuentren en el Establecimiento Penitenciario y será de responsabilidad del Jefe de Alimentación programar anticipadamente su número y horario.

Tabla N° 19 Horario de los Servicios de Alimentación

Servicio	Horario para Internos	Horario para Funcionarios de Gendarmería
Desayuno	A contar de las 8:30 a 9:30 hrs.	A contar de las 6:00 a 8:30 hrs.
Almuerzo	A contar de las 12:30 a 13:30 hrs.	A contar de las 13:30 a 14:30 hrs. (1)
Cena	A contar de las 17:30 a 18:30 hrs.	A contar de las 19:00 a 21:00 hrs.
Reserva de Raciones	Entre las 13:30 a 17:30 hrs. y 18:30 a 20:00 hrs.	Hasta las 21:00 hrs.

(1) Se establece el horario de almuerzo hasta las 15:30 hrs. para el personal de los puestos especiales: CCTV, Puesto Control de Visitas, Garitas u otros puestos especiales que disponga la Administración Penitenciaria.

Estos horarios tendrán un margen de flexibilidad de 10 minutos en cada módulo.

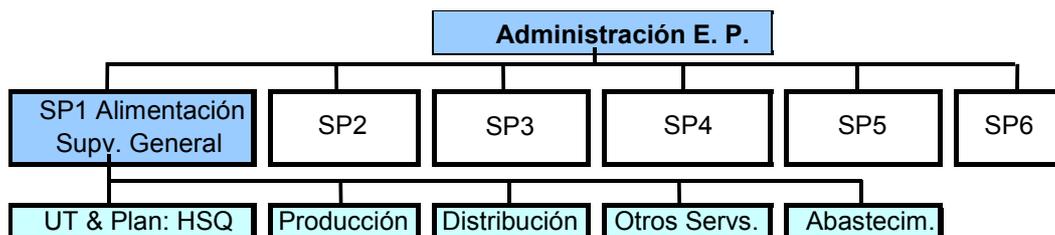
#### El Personal Manipulador

El Concesionario podrá cumplir sus actividades con personal de internos contratados en aquellas funciones en que esto sea posible. En todo caso, todo el personal del Concesionario cumplirá con los requisitos dispuestos en el Reglamento Sanitario de los Alimentos, lo cual será fiscalizado internamente por

la Concesionaria a través de los procedimientos del Sistema de Calidad Integrado.

Todo el personal de la Central de Alimentación tendrá capacitación inicial (antes de comenzar las operaciones) por un Profesional de Calidad (especialista del tema) y luego capacitaciones periódicas para reforzar sus conocimientos.

La Organización de la Central de Alimentación se presenta en el siguiente organigrama:



Como se describe en el organigrama, el Servicio de Alimentación estará compuesto por un equipo operacional dirigido por un Jefe de Alimentación, quien asumirá las funciones de Supervisor General del Servicio. El equipo de trabajo estará conformado por personal calificado que contará con planes de capacitación adecuados a las necesidades de su desempeño, cuyas descripciones de cargo y perfiles se detallan en el presente Reglamento.

El Servicio de Reinserción Social (RS) estará encargado de evaluar la factibilidad de incorporar a internos en las operaciones del Servicio de Alimentación. En este caso, el personal del Concesionario, en especial del Área de Supervisión del Servicio, será entrenado por el Área de Reinserción Social para trabajar con internos, y los internos recibirán las capacitaciones correspondientes a su área de trabajo e igualmente serán evaluados en su desempeño, aplicando el seguimiento que corresponda.

### 7.5.3. Definiciones Operativas

Las siguientes definiciones operativas son efectuadas por el Concesionario y no excluyen a aquellas indicadas por la autoridad sanitaria, sobre todo en lo relacionado a las enfermedades transmitidas por los alimentos y a las intoxicaciones.

**Almacenamiento:** Acción de guardar los insumos en las condiciones requeridas por la legislación vigente (RSA D.S. 977/2000).

**Abatidor (Blast Chiller):** Equipo capaz de bajar la temperatura de un alimento desde temperaturas altas (sobre los 65° C) a temperaturas bajas (aproximadamente 3° C) en minutos.

**Baño María:** Equipo que se instala en la línea de Servicio y que mantiene agua caliente por sobre los 85° C sin llegar al punto de ebullición (100° C), con el fin de colocar alimentos calientes en loncheras y de esta manera, a través de la superficie de contacto de la lonchera y el agua, mantener el alimento por sobre los 65° C.

**Bodega:** Lugar para el almacenamiento de insumos. Si se trata de alimentos, pueden ser perecibles, por lo que deberán almacenarse a temperaturas de refrigeración (0 a 5° C) o de congelación (-18° C o menores), si son no perecibles, en condiciones de poca humedad y a no más de 20° C. Si son insumos para la limpieza o desechables, deben estar almacenados en forma independiente y bajo condiciones que resguarden la mantención de los insumos.

**Calidad Bacteriológica:** Característica microbiológica que se le otorga a un alimento. Un alimento con buena calidad bacteriológica es aquel que no contiene microorganismos patógenos y además tiene baja cantidad microbiológica, incapaz de enfermar a un comensal. Esto es medible bajo los parámetros que indica el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

**Cámaras de Frío Intermedio:** Equipos de frío para el almacenamiento de los alimentos transitorios, es decir, que van a ser pronto ocupados.

**Carros Isotérmicos:** Carros capaces de mantener la temperatura requerida para la mantención higiénico-sanitaria de los alimentos calientes (mayor a 65° C) y fríos (0 a 5° C) según Reglamento Sanitario de los Alimentos.

**Carros Porta Bandejas:** Carros que permiten almacenar bandejas con alimentos listos para servir a los diferentes reposteros y que se instalan en los Carros Troller para ser transportados.

**Carros Troller:** Carros con ruedas y tracción que permiten llevar los carros térmicos donde irán almacenados los alimentos preparados, calientes y/o fríos, a los diferentes reposteros ubicados en los diferentes módulos.

**Colaciones:** Servicio alternativo para personal que sale fuera del Establecimiento Penitenciario durante la hora de los diferentes servicios (desayuno, almuerzo o cena).

**Comedores:** Área donde están situadas las mesas para la alimentación de los comensales.

**Condiciones Higiénico-Sanitarias:** Condiciones requeridas, libres de suciedad y microorganismos patógenos, referidos a los alimentos, su manipulación y los manipuladores.

**Condiciones Culinarias:** Condiciones requeridas en términos gastronómicos para la elaboración correcta de las preparaciones que satisfagan el gusto del comensal y la expectativa que corresponde a una determinada preparación.

**Cook & Chill (cocinar y enfriar):** Tecnología que consiste en cocinar los alimentos a temperaturas altas y enfriar inmediatamente de forma rápida hasta los 3° C, en minutos. Evita el crecimiento microbiológico en los alimentos ya cocinados.

**Contaminación Cruzada:** En un mismo espacio refiere a juntar elementos sucios con elementos limpios, esto traerá los microorganismos patógenos del área sucia al área limpia.

**Dietas:** Alimentación modificada por fines terapéuticos. Alimentos que se abstienen o incorporan algunos de sus ingredientes en forma parcial o total para provocar algún efecto requerido.

**Envasado al Vacío:** Es la eliminación del aire del interior de un espacio, principalmente del oxígeno (O<sub>2</sub>). Con ello no pueden crecer microorganismos aerobios, que requieren oxígeno para su crecimiento.

**Flujos Cruzados:** Sistema de flujos operativos que se evita, ya que trae contaminación cruzada.

**Flujos Operacionales:** Son las operaciones que se determinan consecutivamente de acuerdo a la continuidad de la producción. Estas deben ser siempre de lo sucio a lo limpio.

**Fumigación:** Proceso de eliminación de bacterias, vectores y roedores a través de los procesos de sanitización, desinsectación y desratización.

Higienización: Acto de limpieza conjunto a la sanitización (eliminación de los microorganismos).

Incidentes Alimentarios: Eventos aislados donde se detecta un posible brote de Enfermedad Transmitida por los Alimentos (ETA), producto del crecimiento microbiológico por sobre los parámetros normales, a niveles que pueden enfermar a una persona (RSA DS 977/2000) y/o presencia de un microorganismo patógeno.

Inspección: Acto de revisar los insumos al momento de ser recepcionados, los alimentos preparados, la actividad en el área de alimentación, su desarrollo y desempeño de los manipuladores.

Insumos: Todo elemento ocupado para el inicio de la operación o actividad de la alimentación (alimentos, elementos desechables, químicos, etc.).

Líneas de Autoservicios: Equipamiento para mantener los alimentos preparados listos para servir a los consumidores. Estos equipamientos son capaces de mantener las temperaturas de los alimentos calientes (mayor a 65° C) y fríos (0 a 5° C) según legislación chilena para alimentos perecibles al momento del expendio (D. S. 977/2000 RSA).

MAP (Atmósfera Modificada): Cambio de un tipo de atmósfera a otra, cambiando parte o el total de la composición de los gases dentro de un área.

Materia Prima: Alimentos ocupados para el proceso de elaboración de una comida.

Minutas: Descripción calendarizada de la alimentación (preparaciones) entregada a los comensales en un período de tiempo.

Nutrición Balanceada: Alimentos entregados periódicamente con aporte nutricional (proteínas, carbohidratos, lípidos, vitaminas, minerales, etc.) equilibrado en la dieta diaria, no causando excesos de ninguno de ellos, entregando así el aporte nutricional necesario para la vida humana de acuerdo a la actividad del comensal.

Porciones o Raciones: Cantidad de producto final determinada por contrato, entre cliente y el Concesionario, colocada en el plato por tipo de preparación.

**Pre-elaboración:** Todo paso previo de los alimentos antes del momento de la cocción o la formación del producto final listo para servir.

**Preparaciones:** Diferentes formas de transformar un alimento en comida lista para ser entregada al comensal.

**Proceso de Cocción:** Desarrollo de la actividad de calentar a un alimento, elevando su temperatura interna sobre los 75° C por un período de tiempo capaz de cambiar el estado de un alimento de crudo a cocido y eliminar microorganismos patógenos o cantidad de microorganismos.

**Proceso de Enfriamiento:** Desarrollo de la actividad de enfriar un alimento, bajando su temperatura interna (punto frío) a temperaturas de refrigeración permitidas para la estabilidad higiénico-sanitaria (microbiológica) de los alimentos para el consumo humano, entre 0 a 5° C.

**Productos de Aseo Biodegradables:** Productos ocupados para la limpieza y sanitización de las superficies y/o alimentos. Sus residuos son eliminados al medio ambiente y estos pueden destruirse por la acción de las bacterias u otros agentes biológicos propios del medio ambiente.

**Recetas:** Descripción de ingredientes, forma de realizar un tipo de preparación, consiguiendo finalmente un producto final.

**Reconstitución:** Pasar los alimentos (comidas) de un estado de mantención a un estado de producto terminado listo para servir al comensal.

**Reposteros:** Nombre que se le da a una unidad operativa, donde se entregan los alimentos a los consumidores.

**RSA (Reglamento Sanitario de los Alimentos):** Reglamento que regula en Chile el funcionamiento de todos los establecimientos relacionados con el rubro de la alimentación. Es el Decreto Supremo N° 977 del año 1996, más sus actualizaciones.

**Retermalizar:** Calentar un alimento que ya ha sido cocinado a altas temperaturas, luego enfriado a bajas temperaturas y ahora vuelto a calentar a temperaturas superiores a los 70° C.

#### **7.5.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

El Jefe de Alimentación será el responsable de organizar, programar y controlar la preparación de comida en las cocinas. Sus principales áreas de responsabilidad incluyen:

**Control de Porciones:** Según la demanda diaria de servicios, el Jefe de Alimentación determina la cantidad de comida a ser preparada y solicita a bodega los insumos necesarios. Luego, su labor se centra en asegurar un porcionamiento adecuado de raciones.

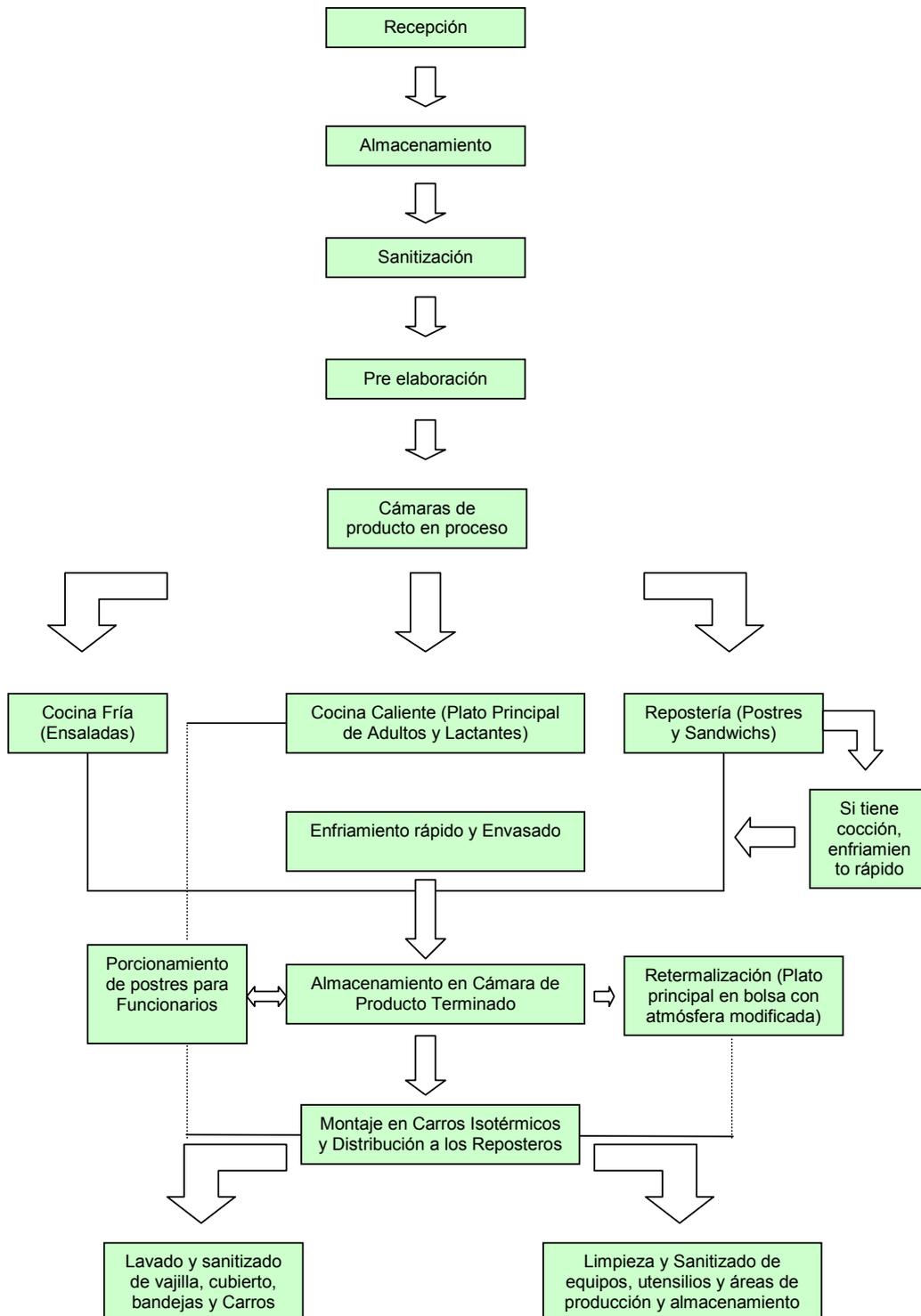
**Tiempo de Preparación:** La preparación de raciones se hace de acuerdo a tiempos pre-establecidos.

**Lugar para la Preparación:** El manejo eficiente de la comida requiere una ubicación para todas las operaciones y que cada operación sea realizada en su lugar. El diseño de las Centrales de Alimentación de este proyecto ha sido realizado con especial cuidado para impedir la contaminación cruzada entre áreas. Será responsabilidad del Jefe de Alimentación asignar la ubicación y el personal que realizará cada tarea.

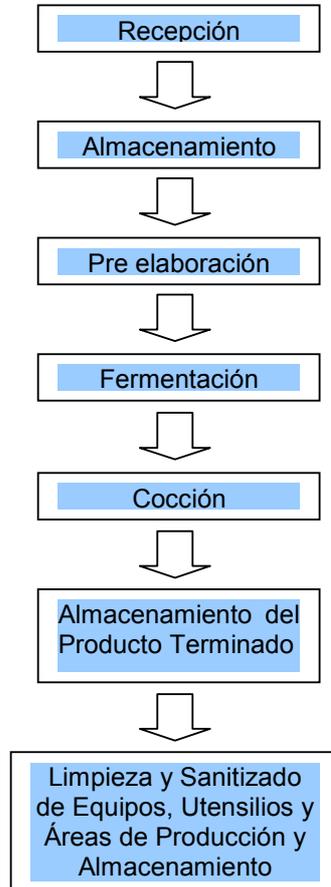
**Comida Cocinada:** El Concesionario es una empresa que cuenta con manuales de procedimientos específicos sobre cómo cocinar y aplicar recetas-menús determinados. Los menús serán programados con anticipación, empleando programas computacionales especiales para estas tareas. Estas programaciones y sus recetas son entregadas a los responsables de labores operacionales de cocina, quienes son entrenados en su aplicación.

**Aseguramiento de la Calidad:** El Concesionario cuenta con un Manual de Procedimientos de Calidad (Sistema de Gestión Integrado), el cual controla la inocuidad del producto y la eficiencia del proceso en cada una de sus etapas.

A continuación se presenta el flujo del funcionamiento operativo (1) de la Central de Alimentación:



A continuación se presenta el flujo del funcionamiento operativo (2) de la Panadería:



#### **7.5.4.1. Descripción del Funcionamiento de la Central de Alimentación y Panadería**

- Recepción de Insumos (Flujos 1 y 2): Se recepcionarán insumos de alimentos perecibles y no perecibles como también productos de aseo (desengrasante, sanitizante, etc,) y otros que no son alimentos. Esta recepción se hará en el andén de descarga donde se realizarán los controles de calidad que aseguren las buenas condiciones del producto, generándose registros.
- Almacenamiento (Flujos 1 y 2): El abastecimiento de insumos se realiza con una frecuencia aproximada de dos veces por semana. Serán almacenados según el producto de que se trate en las siguientes bodegas:
  - Bodega de abarrotes: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

- Bodega de Harina: lugar seco y fresco a no más de 20° C.
- Bodega de Tubérculos: lugar seco y fresco a no más de 20° C.
- Cámara de Frutas y Verduras: a no más de 10° C.
- Cámara de Refrigeración (verduras pre elaboradas, cecinas, lácteos, etc.): entre 0 a 5° C
- Cámara de Congelados: -20° C o más.
- Cámara de Descongelados: entre 0 a 5° C.
- Bodegas de Insumos secos (abarrotes) del día: a no más de 20° C.
- Bodega de Productos de Aseo: lugar seco y fresco a no más de 20° C.
- Bodega de No Alimentos: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

Los insumos que serán utilizados en la producción del día son trasladados desde la Bodega Central y almacenados en la bodega del día.

En este proceso se controla temperatura de almacenamiento periódico a partir de lo cual se generarán registros, control de stock, sistema FEFO (fecha de vencimiento) y en verduras y frutas frescas se aplica sistema FIFO (lo primero que entra, es lo primero que sale).

- Despachos de Bodega Central a Bodega del Día (Flujo 1 y 2): El Jefe de Alimentación, de acuerdo a la producción programada para el día, solicitará a las Bodegas de Almacenamiento Central sólo una vez al día los insumos necesarios para la producción, este sistema es muy importante para el control de costo y eficiencia de la producción, para el control de los productos y de la elaboración. De esta operación también se generan registros y se vuelven a hacer controles de calidad a los insumos que son trasladados para asegurar la inocuidad de los alimentos recepcionados para su producción.
- Sanitización (Flujo 1): Después que los insumos son retirados de la bodega del día, los alimentos que lo requieren son sanitizados, en una solución de agua con algún componente activo biodegradable. Este proceso es controlado en concentración de sanitizante y tiempo de sanitizado, según el insumo de que se trate, por ej. verduras y frutas frescas, envases de preelaborados, verduras pre elaboradas también, huevos, conservas, envases sellados al vacío de carnes, etc., a fin de que los productos entren con una carga microbiológica baja a las áreas limpias de proceso.
- Pre-elaboración (Flujo 1 y 2): En la Central de Alimentación es el pelado de aquellas verduras que lo requieran, el picado o corte de verduras y carnes de acuerdo a la preparación que sigan. Se cuenta con las siguientes áreas de pre-elaboración:
  - Pre-elaborados de tubérculos

- Pre-elaborados de verduras
- Pre-elaborados de frutas
- Pre-elaborados de carnes

Luego, estos productos pre-elaborados son almacenados en las cámaras de productos en proceso correspondiente (repostería, cocina fría, cocina caliente). Este proceso también es controlado en tiempo y temperatura para que no exista crecimiento microbiológico, así como también en los aspectos de higiene del área y del manipulador. Este último aspecto se controla en todas las áreas.

En el área de Panadería, la Zona de Pre-elaboración es donde se elabora la masa de los diferentes tipos de pan que queda lista para su fermentación.

- Fermentación (Flujo 2): Este proceso se realiza después de elaborar la masa del pan, la cual se coloca en una cámara de fermentación para que se produzca el proceso y posteriormente vaya a cocción. Aquí se controla el tiempo y temperatura para lograr la eficiencia de la fermentación.
- Cámaras de Productos en Proceso (Flujo 1): En estas cámaras de frío se almacenan los productos preelaborados que serán solicitados por las Áreas de Repostería, Cocina Fría y Cocina Caliente manteniendo la cadena de frío. Las Cámaras son:
  - Cámara de Productos en Proceso Tubérculos
  - Cámara de Productos en Proceso Verduras
  - Cámara de Productos en Proceso Frutas
  - Cámara de Productos en Proceso Carnes
- Elaboración (Cocina Fría/Repostería/Cocina Caliente) (Flujo 1): En este proceso se realizan las operaciones de cocción de los alimentos en cocina caliente y repostería cuando se requiere. Todos los insumos son abastecidos desde las cámaras respectivas o bodega de almacenamiento del día. En cocina fría se arman las ensaladas ya pre-elaboradas. En Repostería se preparan los postres, ya sea frescos o de cocción, para luego enfriar rápidamente (Cook & Chill) y terminar de armar para su presentación. En cocina caliente se preparan los platos principales a través del Sistema Cook & Chill el cual es la cocción de manera tradicional para luego enfriar rápidamente hasta 3° C en Blast Chiller y posteriormente envasar en MAP.

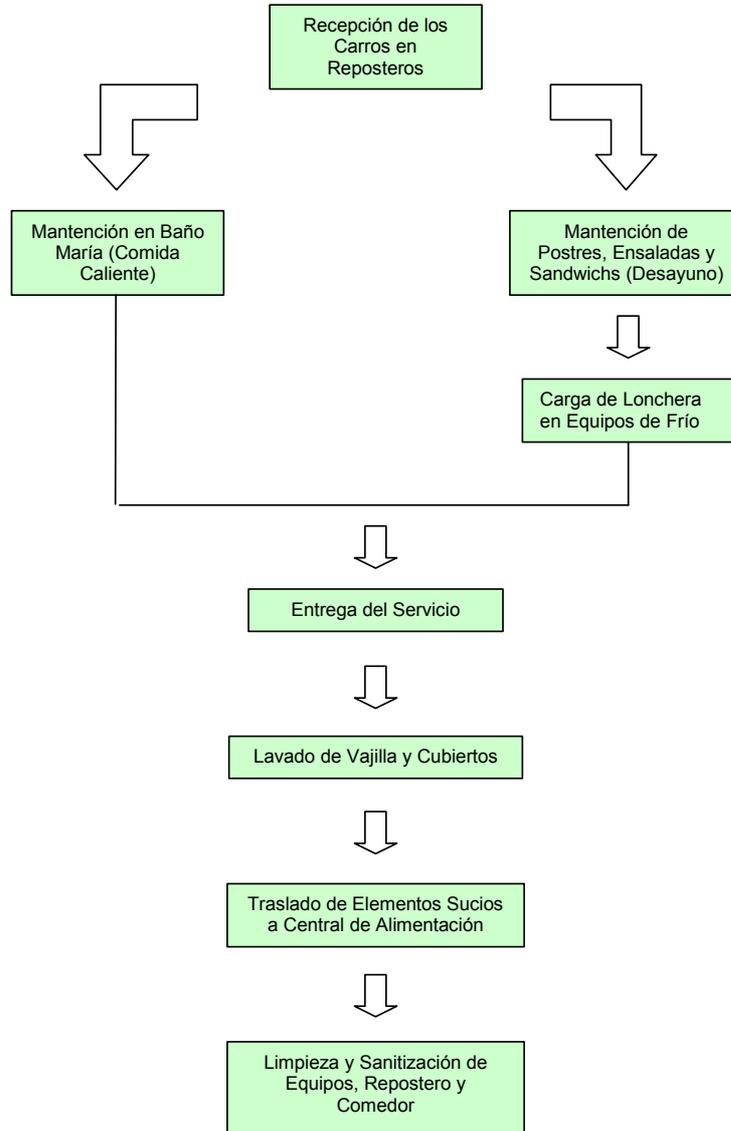
También en el área de repostería se elaboran los sandwiches del servicio de desayuno y de las colaciones frías cuando se requieren, por ejemplo, las reservas de raciones para los internos y economatos en que se destine este producto.

En esta etapa también se controla tiempo y temperatura, dejando registro para el Sistema de Calidad.
- Cocción (Flujo 2): Se cocina el pan en los hornos. Aquí se controla tiempo y temperatura.

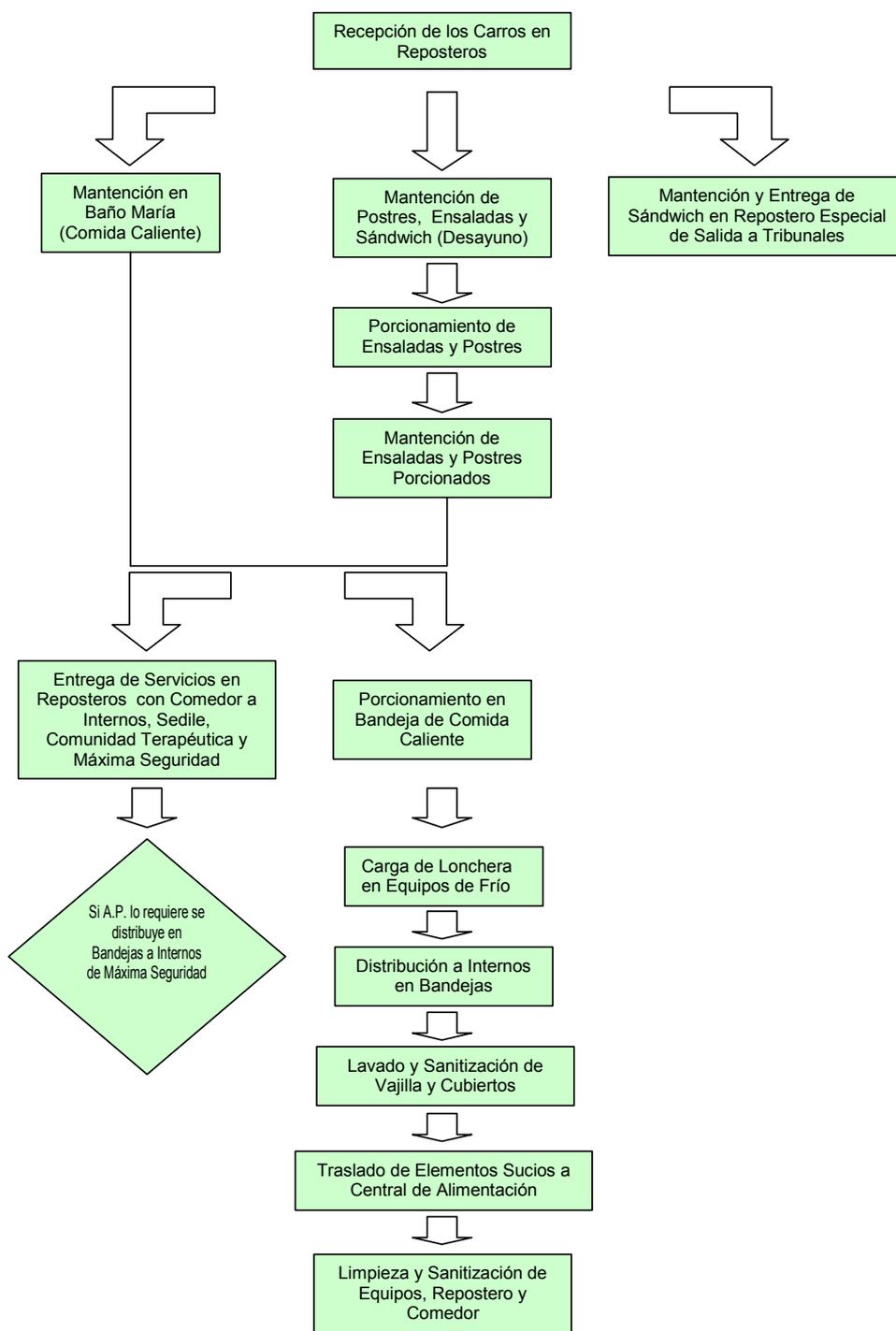
- Enfriamiento Rápido y Envasado (Flujo 1): Las preparaciones calientes (Cocina caliente y Repostería) se enfrían rápidamente en un Blast Chiller hasta 3° C, para luego porcionarlas en bolsas, generando inicialmente vacío al interior de la bolsa para luego introducir una atmósfera modificada de N<sub>2</sub> /CO<sub>2</sub>, sellando inmediatamente y almacenando a temperaturas de refrigeración (0 a 5° C). Así se puede mantener el alimento, hasta 20 días, con inocuidad microbiológica y características culinarias idénticas al día del envasado. Las ensaladas, postres y sandwiches se porcionan en loncheras y se mantienen refrigeradas entre 0 a 5° C en las cámaras de producto terminado correspondientes (Cocina caliente, Cocina fría y Repostería). Este proceso cuenta con controles de tiempo y temperatura para resguardar la calidad microbiológica del alimento.
- Almacenamiento de Productos Terminados (Flujo 1 y 2): Se almacenan los productos terminados en sus cámaras respectivas de Repostería (postres y sándwichs), Cocina Fría (ensaladas), Cocina Caliente y Panadería como producto terminado, listo para ser entregado, porcionado y/o retermalizado cuando es el caso.
- Retermalización (Flujo 1): Calentamiento de las bolsas de comida MAP (plato principal) en agua caliente hasta una temperatura de 74° C.
- Porcionamiento de Postres para Funcionarios (Flujo 1): Para los Funcionarios se porcionarán postres en pocillos que se volverán a refrigerar (0 a 5° C) en la Cámara de Producto Terminado hasta su traslado.
- Montaje en Carros y Distribución a los Reposteros (Flujo 1): Se distribuyen los alimentos para los internos a los reposteros, cargando en los carros las loncheras con los alimentos fríos más el pan y las loncheras con las bolsas de comida caliente. Para los funcionarios se cargará en los carros las loncheras de ensaladas, los postres porcionados, el pan y las loncheras con las bolsas de comida caliente.
- Lavado y Sanitizado de Vajilla, Bandejas y Carros Isotérmicos (Flujos 1 ): Esta área se encargará de lavar los carros, bandejas y todos los elementos sucios traídos del área de los reposteros, al igual que de las Áreas de la Central de Alimentación, para posteriormente sanitizar profundamente estos elementos y dejarlos listos para su uso. Esto se realizará al final del último Servicio, una vez al día.
- Limpieza y Sanitizado de Equipos, Utensilios y Áreas de Producción y Almacenamiento (Flujo 1 y 2): Este proceso se realiza por los manipuladores de cada área, quienes son los encargados de limpiar y luego sanitizar, este último proceso se vuelve a repetir antes de comenzar al día siguiente y también durante el proceso tanto en la Central de Alimentación como en la Panadería.
- Limpieza y Sanitizado de Sala de Basura, Basureros, Baños y Vestidores de Manipuladores: Este proceso no lo realizan manipuladores de alimentos sino personal de aseo. Consiste en la limpieza con artículos especiales para estas áreas, para luego sanitizar los basureros y las áreas con un

sanitizante altamente residual. Esta limpieza y sanitización es muy importante para que no se produzca contaminación cruzada hacia los alimentos a través de los manipuladores.

A continuación se presenta el flujo del funcionamiento operativo (3) de los reposteros para Funcionarios de Gendarmería:



A continuación se presenta el flujo del funcionamiento operativo (4) de los reposteros para internos:



#### **7.5.4.2. Descripción del funcionamiento de los reposteros Reposteros de Funcionarios (Flujo 3)**

- ❑ Recepción de los Carros en los Reposteros: El Servicio de almuerzo contará con plato caliente, ensalada, postre y pan. La cena se estructura igual que el almuerzo. El desayuno consiste en un pan con agregado y la correspondiente porción líquida.
- ❑ Mantención en Baño María (Comida Caliente): Al llegar los carros a los reposteros, la comida caliente que está en bolsas con atmósfera modificada son abiertas y vertidas en loncheras en el baño-maría (que ya está encendido y a una temperatura igual o mayor de los 85° C), para mantener los alimentos calientes.
- ❑ Carga de Loncheras en Equipos de Frío: Para el momento de la entrega del Servicio, minutos antes se cargan las ensaladas y postres en el salad bar y vitrina de postre en la línea de Servicio.
- ❑ Entrega de Servicio: En la medida que los funcionarios pasan por la Línea de Servicio se procede al porcionamiento de los alimentos en vajilla. Para aquellos funcionarios que estuviesen fuera del Establecimiento Penitenciario en horario en que alguno de los servicios se entregó, se les entregará idéntica la misma ración a la entregada en el Servicio que perdieron, en la misma Línea de Servicio del repostero para Funcionarios. Hasta las 21:00 hrs. habrá personal del Concesionario en el repostero del edificio DEP para entregar esta ración, luego de esa hora la operación deberá ser directamente realizada por el funcionario. Los casinos correspondientes contarán con horno microondas disponible para esta operación.
- ❑ Lavado de Vajilla y Cubiertos: Se lavará vajilla y cubierto directamente en el lugar.
- ❑ Traslado de Elementos Sucios a la Central de Alimentación: Se trasladará en los mismos carros isotérmicos todos los elementos sucios, excepto vajilla y cubiertos, desde el repostero de Funcionarios hacia el Área de Lavado de la Central de Alimentación para su sanitización.
- ❑ Limpieza y Sanitización de Equipos y Repostero: Después de todo el proceso descrito el manipulador limpia y sanitiza los equipos y todo el Área del Repostero, para el siguiente Servicio.

#### **Reposteros de Internos (Flujo 4)**

- ❑ Recepción de los Carros en los Reposteros: El Servicio de almuerzo contará con plato caliente, ensalada, postre y pan. La cena se estructurará igual que el almuerzo. El desayuno contará con una porción líquida y pan con agregado. Esto vendrá en carros isotérmicos sellados desde la Central de Alimentación, los que serán controlados por funcionarios de Gendarmería en las Avanzadas de Guardia correspondientes.

- **Mantenimiento de Ensaladas, Postres y Sándwich (Desayuno):** En los reposteros para Internos se mantendrá las loncheras a temperatura adecuada dentro de los carros isotérmicos hasta el momento del montaje de las bandejas, consistente en montar las bandejas con el pan, ensalada y el postre. Las bandejas se ubicarán en un carro bandejero protegido por una funda isotérmica, el porcionamiento del plato principal se realizará cuando se genere la línea de atención.
- **Mantenimiento en Baño María (Comida Caliente):** Al llegar los carros a los reposteros, la comida caliente que está en bolsas con atmósfera modificada es abierta y vertida en loncheras en el baño-maría que ya está encendido y a una temperatura igual o mayor de los 85° C, para mantener los alimentos calientes.
- **Mantenimiento y Entrega de Sándwich en Repostero Especial de Salida a Tribunales:** En este repostero el carro isotérmico dejará los sándwich requeridos por Gendarmería para internos que hayan salido del Establecimiento Penitenciario. Aquí se refrigerarán hasta el momento que llegue el interno y los retire, de acuerdo al servicio que no hayan recibido (previamente programado). Un manipulador atenderá este repostero en horario establecido en la Tabla N° 19 del presente RSO.
- **Porcionamiento de Ensaladas y Postres:** De las loncheras recepcionadas se porcionará en las bandejas las ensaladas y postres junto al pan, para que estén listas al momento del Servicio.
- **Mantenimiento de Ensaladas y Postres Porcionados:** Se mantendrá a temperatura adecuada las bandejas ya porcionadas con los alimentos fríos y el pan para el momento del Servicio.
- **Porcionamiento en Bandeja de Comida Caliente:** Las bandejas ya porcionadas con los alimentos fríos al momento del Servicio se irán retirando del mantenedor para porcionar el alimento caliente desde el baño maría y entregarlo al interno inmediatamente.

**Entrega de Servicio en Repostero a Internos en Comedor:** En la medida que los internos vayan pasando por la Línea de Servicio, se procederá a la entrega de la bandeja para ser consumida por el interno en el Comedor dispuesto en el mismo repostero. Una vez finalizada la comida, los internos deberán devolver las bandejas, su tazón y su cubierto a través de la ventanilla especialmente dispuesta para ello en el repostero, lo cual será fiscalizado por un Funcionario de Gendarmería. El encargado del repostero chequeará si están todos los elementos; en caso contrario avisará de inmediato lo faltante al guardia del Módulo. Este sistema será aplicado para los reposteros de la Comunidad Terapéutica e Internos que no estén aislados, incomunicados ni en el Área de Salud.

En el caso de los internos de Máxima Seguridad, de acuerdo a lo que decida la Administración Penitenciaria, podrán tomar el Servicio en el repostero con comedor, de lo contrario las bandejas porcionadas serán entregadas en las

propias celdas de los internos por personal de la Concesionaria, acompañados por funcionarios de Gendarmería.

- Carga de Bandejas Porcionadas a Carros Isotérmicos: En el caso del Área de Salud, internos aislados, incomunicados, y de acuerdo a lo que solicite la Administración Penitenciaria, en algunos casos también los internos de Máxima Seguridad, después del porcionamiento de la comida caliente se cargarán las bandejas con los alimentos en carros isotérmicos o similares para su distribución.
- Distribución a Internos en Bandejas: En el Área de Salud, un manipulador del Concesionario entregará las bandejas a cada interno, en su cama, desde los carros isotérmicos. En el caso de los aislados e incomunicados, los carros isotérmicos con las bandejas porcionadas y listas serán entregados a funcionarios de Gendarmería para su posterior distribución, preocupándose los funcionarios del retorno de todos los elementos entregados al interno (bandeja, tazón y cubierto metálico). La distribución será de cargo de Gendarmería de Chile.
- Lavado de Vajilla y Servicio: En el repostero se lavará el tazón y el cubierto, el resto de los elementos sucios se trasladará para su lavado y sanitizado a la Central de Alimentación.
- Traslado de Elementos Sucios a la Central de Alimentación (CAL) desde Repostero Internos: Se trasladará todos los elementos sucios de los reposteros de internos en los mismos carros isotérmicos hacia el Área de Lavado de la Central de Alimentación para su limpieza y sanitización.
- Limpieza y Sanitización de Equipos y Repostero: Después de todo el proceso descrito el manipulador limpia y sanitiza los equipos y todo el Área del Repostero, para el siguiente Servicio.

Nota 1: El Personal Profesional del Concesionario, previa instrucción de su jefe, podrá retirar su bandeja en el repostero más cercano a su puesto de trabajo, trasladando su bandeja y almorzando en su área de trabajo, posteriormente deberá devolver la bandeja al mismo repostero. En todo caso, este personal almorzará habitualmente en el casino de la Zona Externa dispuesto para ello.

Nota 2: El Personal de la Concesionaria que trabaje en la Zona Interna, exceptuando el personal de Reinserción Social, se alimentará en la Central de Alimentación (CAL) en un comedor al interior de la CAL, en turnos establecidos por el Jefe de Alimentación.

Nota 3: Si el personal de los reposteros se alimentara en su lugar de trabajo, la Sociedad Concesionaria deberá cumplir con toda la normativa vigente.

Nota 4: Cada carro tendrá capacidad para transportar las raciones alimenticias necesarias para satisfacer las necesidades de cada módulo. De no ser así, se usarán dos o más carros. La cantidad real podrá variar según el parte diario de requerimientos de Gendarmería.

### 7.5.4.3. Descripción de Horarios de Operación en la Distribución y Entrega del Servicio para Internos

Los siguientes horarios de operación son referenciales, se deberá programar los horarios para cada Establecimiento Penitenciario dependiendo de sus características, en conjunto con la Administración Penitenciaria.

DESAYUNO	
Horario	Descripción de la actividad
A Contar de las 07:00 a 07:30	Traslado del personal desde Central de Alimentación y desde los módulos a los reposteros de los módulos. Se dispondrá un empleado de Alimentación por repostero.
A contar de las 07:30 a 08:30	Preparación de reposteros para el Servicio de Desayuno.
A contar de las 08:30 a 09:30	Ejecución del Servicio de Desayuno. En este horario el personal de los reposteros entrega a los internos un pan con agregado. En relación a los líquidos, cada repostero contará con un sistema de calentamiento de agua, cuya descarga podrá ser accedida por los internos, desde el costado del comedor. El día que corresponda entrega de leche según la minuta, por razones alimenticias y con objeto de inducir a su consumo, la leche se entregará preparada y mezclada con el té o café según corresponda ese día.

ALMUERZO	
Horario	Descripción de la actividad
A contar de las 09:30 a 10:15	Conteo, ordenamiento y carga de carros para la distribución del almuerzo. Estos carros podrán ser trasladados individualmente a cada módulo o podrán ir cargados en un tren que los traslade en conjunto.
A contar de las 10:15 a 10:30	Con el control de funcionarios de Gendarmería, los carros serán sellados antes de salir de la CAL, asegurándose que no vaya en ellos ningún elemento ajeno al Servicio de Alimentación. De esta manera, al pasar los carros por la Avanzada de Guardia u otros controles, estos sólo deberán verificar que los sellos no hayan sido violados, evitándose así trabajos y demoras innecesarios.
A contar de las 10:30 a 11:00	En el caso de los E. P. Valdivia y Pto. Montt: Traslado del personal desde Central de Alimentación a los reposteros de los módulos, a través de Avanzada de Guardia. Se dispondrá un empleado de Alimentación por repostero.
A contar de las 11:00 a 11:45	Traslado de carros desde Avanzada de Guardia a módulos. Desde la Avanzada de Guardia los carros serán llevados hasta la entrada

	del repostero de cada módulo. Este traslado podrá ser ejecutado formando un tren de carros arrastrados por un tractor, o bien, podrán ser arrastrados de a uno, en forma manual, por el personal que distribuirá en los módulos.
A contar de las 11:45 a 12:00	Ingreso de carros a los reposteros: Traslado de carros desde la entrada del módulo a las áreas habilitadas dentro del sector de recintos comunes. En la entrada de los módulos se bajan los carros térmicos necesarios para la atención de los internos.
A contar de las 11:00 a 12:30	Preparación de servicios en módulo.
A contar de las 11:30 a 12:30	Encendido de Línea Autoservicio eléctrica, preparación de bandejas, mantención de raciones calientes en baño maría.
A contar de las 12:30 a 13:30	Ejecución del Servicio de Almuerzo. En este horario el personal de los reposteros entrega a los internos el servicio de almuerzo porcionado.
A contar de las 13:30 a 14:30	Aseo del repostero. Sellado de carros en módulo. Almuerzo de Manipulador de repostero en Central de Alimentación.
A contar de las 14:00 a 14:30	Traslado de carros desde módulos hasta Avanzada de Guardia.
A contar de las 14:30 a 14:45	Pasada de trenes por Esclusas de Control hasta Central de Alimentación.

<b>CENA</b>	
<b>Horario</b>	<b>Descripción de la actividad</b>
A contar de las 15:00 a 15:30	Conteo, ordenamiento y carga de carros para el servicio de cena y desayuno.
A contar de las 15:15 a 15:45	Con el control de personal de Gendarmería, los carros serán sellados antes de salir de la CAL, asegurándose que no vaya en ellos ningún elemento ajeno al Servicio de Alimentación. De esta manera, al pasar los carros por la Avanzada de Guardia, estos sólo deberán verificar que los sellos no hayan sido violados, evitándose así trabajos y demoras innecesarios.
A contar de las 15:45 a 16:45	En el caso de los E. P. Valdivia y Pto. Montt, traslado del personal desde Central de Alimentación a los reposteros de los módulos, a través de Guardia Interna y Avanzada de Guardia. Se dispondrá un empleado de Alimentación por repostero.
A contar de las 15:45 a 16:15	Pasada y Control de Carros en Avanzada de Guardia.
A contar de las 16:15 a 16:45	Traslado de carros desde Avanzada de Guardia a módulos. Desde la Avanzada de Guardia los carros serán llevados hasta la entrada del repostero de cada módulo. Este traslado podrá ser ejecutado formando un tren arrastrado por un tractor o arrastrando manualmente los carros el

	personal que distribuirá en los módulos.
A contar de las 16:45 a 17:00	Ingreso de carros a los reposteros: Traslado de carros desde la entrada del módulo a las áreas habilitadas dentro del sector de recintos comunes. En la entrada de los módulos, se bajan los carros necesarios para la atención de los internos.
A contar de las 16:30 a 17:30	Encendido de Línea Autoservicio eléctrica, repaso de reposteros, preparación de bandejas, mantención de raciones calientes en baño maría. Recepción de los alimentos, controles de calidad, refrigeración de sandwich para el desayuno del día siguiente.
A contar de las 17:30 a 18:30	Ejecución del Servicio de Cena. En este horario el personal de los reposteros entrega a los internos el Servicio de Cena porcionado.
A contar de las 18:30 a 19:00	Aseo del repostero.
A contar de las 19:00 a 19:30	Traslado de carros desde módulos hasta Avanzada de Guardia.
A contar de las 19:30 a 19:45	Pasada de trenes por Esclusas de Control hasta Central de Alimentación.
A contar de las 19:45 a 20:15	Lavado y Sanitizado de carros y bandejas

Este plan de tiempo estimado será ajustado durante el período de marcha blanca, donde se realizarán las mediciones de tiempo real requerido para todos los desplazamientos necesarios y definir con ello un procedimiento definitivo, el que será acordado con la Inspección Fiscal y la Administración Penitenciaria a objeto de realizar las coordinaciones pertinentes, tanto en materia de circulación de los carros isotérmicos como del desplazamiento de los internos involucrados en el Servicio.

El equipo de trabajo estará organizado en un sistema de turnos que cubrirá todos los requerimientos del proceso productivo y del Servicio. Éste podrá ser modificado por el Concesionario en el tiempo, siempre y cuando no afecte la calidad, oportunidad de la prestación del Servicio comprometido ni el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

Para la atención de funcionarios de Gendarmería, se trasladarán los servicios directamente desde la Central de Alimentación hacia los respectivos reposteros y se definirán los horarios de traslado en conjunto con el apoyo de la Administración Penitenciaria.

### 7.5.5. Plan de Contingencias

El sistema “Cook & Chill” + MAP (Atmósfera modificada) de elaboración de alimentos de la Central de Alimentación del Establecimiento Penitenciario permite disociar la producción de la distribución de raciones en el tiempo, por lo que en caso de una emergencia las comidas preparadas estarán listas para retermalizar. En cuanto a las ensaladas, se trabaja con gran cantidad de verduras pre elaboradas en condiciones normales, por lo que sólo se requeriría sanitización y posterior porcionamiento.

Cada uno de los Establecimientos Penitenciarios cuenta con cámaras frigoríficas en las que el Concesionario mantendrá de manera permanente un stock de raciones preparadas suficientes para abastecer de alimentación a sus usuarios por un período de, a lo menos, 5 días.

□ Solicitud de raciones no contempladas:

En horarios hábiles cuando surjan imprevistos o algún evento que sea considerado como una urgencia, a solicitud del Inspector Fiscal del Establecimiento Penitenciario Grupo 3, el Jefe de Alimentación procederá a organizar la retermalización de raciones que solicite el Inspector Fiscal, más el porcionamiento de las ensaladas y postres de rápida elaboración, junto con la adición del pan, en caso de almuerzos y cena. Para los desayunos y colaciones frías (raciones de reserva para internos), el procedimiento también es rápido ya que se cuenta con las Materias Primas del abastecimiento semanal en la bodega de la Central de Alimentación.

□ Falta de abastecimiento, incumplimiento de un proveedor, fallas en algún equipo de la Central de Alimentación:

Por razones justificadas, que estén fuera del manejo del Concesionario en forma inmediata, éste solicitará un cambio en la minuta diaria, proponiendo como reemplazo al menos dos preparaciones alternativas de igual aporte nutritivo y aceptación por parte del usuario. Esta solicitud deberá ser enviada por escrito al Inspector Fiscal para su revisión o aprobación, con a lo menos 24 horas de anticipación, por el Gerente de Explotación o por el Jefe de Alimentación. Para esto se contará con un stock de materias primas alternativo para uso en situaciones de emergencia.

□ En caso de emergencias como cortes de energía (luz, agua, gas):

En caso de corte de luz, el Establecimiento Penitenciario cuenta con equipos electrógenos para la continuidad de la operación, si estos fallaran, se procederá a solicitar apoyo desde otras áreas del Concesionario. Lo mismo se hará en caso de cortes de gas o agua potable.

- En caso de emergencia como huelgas del personal del Servicio de Alimentación:  
Se solicitará ayuda a las diferentes áreas operativas del Concesionario para contar con personal de reemplazo para entregar el Servicio en las mismas condiciones descritas en el presente documento.
- En caso de emergencias como falta de personal del Servicio de Alimentación:  
El Concesionario cuenta con personal de reserva para enviarlo al Establecimiento Penitenciario a suplir las funciones de los faltantes.
- En caso de emergencias como eventos críticos en el Establecimiento Penitenciario por parte de los internos:  
El Concesionario procederá de acuerdo a las instrucciones de las Autoridades de Gendarmería.
- En caso de Siniestros, Desastres o Catástrofes:  
El Concesionario actuará de acuerdo al plan de contingencia descrito en este RSO para su propio personal y, en cuanto al Servicio de Alimentación, seguirá las instrucciones de las Autoridades de Gendarmería.
- En caso de una Emergencia Médico-Sanitaria (Incidentes-Intoxicaciones, Accidentes):  
La Sociedad Concesionaria cuenta con un procedimiento para estas emergencias denominado “Investigaciones de Incidentes/Accidentes y Oportunidad de Mejora”, el cual se encuentra dentro del Sistema de Gestión Integrado ya mencionado. Ante accidentes sufridos por personal se reemplaza por personal de reserva con el que cuenta el Concesionario. En caso de un incidente alimentario, el Concesionario deriva a una investigación microbiológica, química y física de la posible causa. Para aquellos internos o funcionarios que sean dados de alta se entregará alimentación según dieta diagnosticada por el médico, sin perjuicio de las atribuciones de la Autoridad Sanitaria.

#### **7.5.6. Equipamiento para la Entrega del Servicio**

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Alimentación.

- La Central de Alimentación del Establecimiento Penitenciario ha sido diseñada como un recinto único de operación centralizada, en la zona correspondiente del Establecimiento Penitenciario. Allí se desempeñarán trabajadores externos y/o internos contratados por el Concesionario.
- La Bodega Centralizada en el Área Externa será utilizada como punto de contacto único entre proveedores externos y personal del Concesionario y operará como el centro de transferencia de productos y como punto de

almacenamiento principal de los insumos y materiales que serán utilizados en la Central de Alimentación.

- Las Centrales de Alimentación han sido diseñadas para cumplir con todas las normas sanitarias para operar bajo tecnología Cook & Chill + MAP, evitando cualquier posibilidad de contaminación cruzada. Las bodegas, áreas de producción, áreas de almacenamiento intermedio y de acopio de producto final de las Centrales de Alimentación serán equipadas con cámaras de frío, necesarias para permitir una óptima mantención de la cadena de frío requerida por el proceso. En particular cabe destacar la provisión de importantes equipos abatidores de temperatura (blast chiller), que serán utilizados para enfriar bruscamente los productos desde su temperatura de cocción hasta los 3° C, temperatura a la cual serán almacenados temporalmente, previo al proceso de retermalización a que serán sometidos antes de su consumo.
- Los recintos de proceso, las cámaras de frío intermedias y las de almacenamiento final han sido diseñados de forma de evitar flujos cruzados de productos. Los productos finales del proceso de producción serán almacenados en bolsas plásticas a granel, selladas al vacío y con atmósfera modificada, en las cámaras de refrigeración dispuestas para este propósito. La producción de alimentos se efectuará en un turno de lunes a sábado, adelantándose durante estos días la producción que será demandada durante los días en que no operarán estas áreas de la Central de Alimentación.
- En sectores especializados de la Central de Alimentación se efectuará el montaje de los carros isotérmicos que contendrán las bandejas individuales y platos principales que serán despachados, cerrados y sellados, a los diferentes módulos de reclusión. En el sector de lavado de carros y bandejas se efectuará también el lavado a fondo de los carros y de las bandejas de internos.
- Como parte de la Central de Alimentación se ha proyectado una panadería con capacidad suficiente para producir las hallullas, marraquetas y el pan especial que se requerirá para atender todos los servicios.
- La alimentación se entregará a los internos en bandejas preformadas retornables, acompañada de un tazón metálico y cubierto metálico compuesto de cuchara y tenedor. Al personal de Gendarmería se le entregará en vajilla de loza normal.
- Personal del Concesionario transportará la alimentación porcionada en frío y caliente en las loncheras y bolsas MAP (plato principal), en los carros isotérmicos cerrados, desde las Centrales de Alimentación hacia los puntos de acceso a cada módulo de reclusión donde se porcionará todos los alimentos. De esta forma se evitará accidentes, derrames y alteración de temperatura. Este desplazamiento se efectuará en horarios preestablecidos para el acceso y salida de las áreas de reclusión y para el cruce de puntos de control.

- Personal propio o internos especialmente seleccionados, contratados y entrenados por el Concesionario y vigilados por personal de Gendarmería ingresarán los carros porta-bandejas desde el frontis de cada módulo de reclusión hasta los reposteros.
- Cada repostero para internos contará con un baño-maría, que tendrá como función mantener adecuadamente caliente las loncheras que contienen el plato principal del almuerzo o de la cena hasta el momento de su entrega y un sistema de mantención de temperatura para los alimentos fríos, para mantenerlos antes y después del porcionamiento en las bandeja, las que finalmente se entregarán a los internos de cada uno de los módulos, a través de las ventanillas pasa-bandejas con que cuenta cada repostero.
- Cada repostero contará además con un sistema de calentamiento de agua, cuya descarga podrá ser accedida por los internos desde el costado del comedor. El agua hervida podrá ser utilizada por los internos para prepararse las infusiones líquidas del desayuno, del almuerzo y la cena.

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 y procedimiento podrá ser reemplazado por otros que realicen de manera más eficiente las diferentes actividades del Establecimiento Penitenciario.

#### **7.5.7. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

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

- El Concesionario contará con un listado, que será provisto diariamente por la Administración Penitenciaria antes de las 17.00 horas, que contendrá el número de internos por módulo y el número total de internos; número de personal de Gendarmería en turno de trabajo a la hora de cada Servicio, individualización del personal de Gendarmería en turno de trabajo a la hora de cada Servicio que debe consumir dietas, número y horario de los internos y funcionarios que saldrán del Establecimiento. Todos los cambios posteriores a las 17:00 hrs. deberán ser informados en forma especial por la Administración Penitenciaria hasta las 7:30 a.m. del día siguiente. Esta información deberá ser entregada a quien el Concesionario designe para ello.
- De común acuerdo entre la Administración Penitenciaria y el Concesionario, se podrá utilizar un procedimiento alternativo.
- El listado servirá para elaborar las raciones a entregar al día siguiente y las raciones de reserva. Con el listado correspondiente a cada módulo, en la CAL se programará los carros isotérmicos con las raciones de alimentos

correspondientes a cada uno de ellos. Aquí, el manipulador del repostero sabrá a través del listado, la cantidad de raciones a entregar.

- En el repostero de Funcionarios, se controlará el Servicio con un sistema de tarjeta electrónica, relacionado con el control electrónico de asistencia del funcionario, de modo tal de asegurar que éste esté presente en el turno. El sistema le entregará al registrarse un vale, el cual deberá ser entregado por cada funcionario para retirar su desayuno, almuerzo, cena, dieta o ración de reserva. De acuerdo con la Administración Penitenciaria, el Concesionario podrá implementar otros sistemas de control.
- La planificación de las minutas mensuales debe ser entregada a la Administración Penitenciaria, para su revisión, con una anticipación de 30 días previos al mes que corresponda. La Administración Penitenciaria podrá revisarla y corregirla dentro de lo establecido por las Bases de Licitación. Esta minuta firmada por la Administración Penitenciaria se tendrá como respaldo de aprobación para el Concesionario y podrá ser controlada por el Inspector Fiscal o personal que designe, durante el mes de entrega, para revisar su cumplimiento.
- Cada 4 meses el Concesionario realizará un análisis proximal, microbiológico y de gramaje a un número máximo de 5 muestras de raciones entregadas, realizadas en cualquier momento por un laboratorio externo, que deberá cumplir con las exigencias del Reglamento Sanitario de los Alimentos en términos microbiológicos, de análisis proximal y de gramaje, los cuales deberán cumplir con lo indicado en la Tabla N° 20 del artículo N° 2.8.2.4.1 de las Bases de Licitación.
- Programa de Control Sanitario del Personal Manipulador de Alimentos: el personal cumplirá con todas las normas de higiene que se establecen en el Manual de Calidad y conforme a lo exigido por el Reglamento Sanitario de los Alimentos.
- Permisos Sanitarios: El Concesionario es responsable de la obtención de los permisos sanitarios necesarios para la operación regular del Servicio de alimentación, trámite que se realizará dentro de los plazos que establece la autoridad competente. Las correspondientes acreditaciones se encontrarán a disposición de la Administración Penitenciaria y del ente fiscalizador que corresponda.
- Control de Intoxicaciones y Toxi infecciones: El Servicio de Salud del Establecimiento Penitenciario llevará un registro de la totalidad de los eventos de intoxicación y toxi infecciones que se detecten por este Servicio en el Establecimiento Penitenciario, los que serán informados mensualmente con acciones correctivas cuando corresponda. Bajo la responsabilidad del Jefe de Alimentación, se realizará una investigación específica de aquellos incidentes de carácter masivo que se pudieran presentar, de acuerdo al procedimiento descrito en el sistema de gestión de calidad que se aplicará. Toda investigación realizada será registrada en un informe que será presentado y explicado al Inspector Fiscal, el que

contendrá conclusiones y definiciones del plan de acciones a seguir, sin perjuicio de las atribuciones de la Autoridad Sanitaria.

#### **7.5.8. Indicadores de Gestión**

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

- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción por el Concesionario.
- Indicador de Satisfacción de Cliente (anual).
- Cada seis meses se hará un test nutricional al 10% de los internos sanos, los que deben cumplir en un 80% con los índices nutricionales normales de acuerdo a las normas FAO/OMS y a las presentadas en las Bases de Licitación.
- Cumplimiento Oportuno y Puntual de la Prestación del Servicio de Alimentos: Tanto a internos como a personal de Gendarmería de Chile. Para estos efectos, se considerará entrega oportuna si todos los servicios de alimentación del día, en todos los sectores del Establecimiento, son servidos en los horarios establecidos, con un margen de variación de 10 minutos. Se exigirá un 95% de días con entrega oportuna en el trimestre. El Servicio de Alimentación generará una planilla de registro de horarios de despacho desde la central de alimentación, que será visada por el gendarme de guardia. Un informe del cumplimiento será emitido en forma trimestral.

#### **7.5.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

- Gendarmería de Chile: Será responsable de la supervisión y control de calidad de las prestaciones del Servicio que debe suministrar el Concesionario, utilizando las herramientas y los canales que establece el Contrato de Concesión y que han sido señalados en el presente Reglamento. Por otro lado corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Concesionario requiere para la normal y oportuna ejecución.
- El Concesionario: Es el responsable de la ejecución del Servicio de Alimentación en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye desde la definición del programa de alimentación, la provisión de los insumos, la preparación, la distribución hasta los distintos puntos de atención y la entrega del material del Servicio, a la totalidad de los internos reclusos y al 100% de los Funcionarios de Gendarmería de Chile que se encuentre cumpliendo su jornada laboral en los horarios de comida del Establecimiento Penitenciario, cuidando la inocuidad de los alimentos y satisfaciendo las necesidades especificadas en las Bases de Licitación.

La responsabilidad del Servicio de Alimentación del Concesionario recae en:

- Jefe Servicio de Alimentación
- Supervisor de turno

## **7.6. Servicio de Lavandería**

### **7.6.1. Aspectos Generales del Servicio**

Las actividades del Servicio de Lavandería se insertarán en el Funcionamiento Operativo del Establecimiento Penitenciario.

El Servicio está diseñado para entregar un servicio de lavado, con las consideraciones y coordinaciones que se establecen en el artículo 1.10.2.6 de las Bases de Licitación del Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 3. Este Servicio contempla el retiro de las prendas de los uniformes de internos, ropa de cama y los requerimientos de lavado de ropa personal de los internos de los módulos de reclusión y su posterior devolución desde la unidad de Lavandería. En dicha unidad las prendas serán sometidas a un proceso de lavado y secado.

La operación se iniciará con la entrega de los uniformes a los internos. Las prendas se retirarán y entregarán desde los distintos módulos con una frecuencia semanal. Todo el proceso durará 36 horas contadas desde la recepción de las prendas, a excepción de los días domingos y festivos.

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

Las actividades de Lavandería se efectuarán de acuerdo a los procedimientos descritos en el numeral 7.6.2 del presente documento. Estos procedimientos podrán ser modificados de común acuerdo entre el Concesionario y el Inspector Fiscal, en los casos que sean necesarios. De igual forma el Concesionario podrá proponer mejoramiento en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del Servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del Servicio se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones del Establecimiento Penitenciario. Para ello la Administración Penitenciaria establecerá los procedimientos que permitan que personal de Operador pueda acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 7.6.2., informando a la Inspección Fiscal.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Concesionario, resguardando todas las normas de seguridad del Establecimiento Penitenciario.

## **7.6.2. Descripción del Servicio**

### **7.6.2.1. Descripción General**

El Servicio de Lavandería estructura las actividades administrativas, técnicas y logísticas para obtener niveles de servicio acorde a los requerimientos establecidos en el artículo 2.8.2.4.2. de las Bases de Licitación del Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 3 y posteriores circulares aclaratorias.

### **7.6.2.2. Lavado de Uniformes y Ropa de Cama de Internos**

La Unidad de Lavandería dará servicio de lavado a lo indicado en el artículo 1.10.2.6 de las Bases de Licitación Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 3.

El Concesionario deberá efectuar el lavado, de acuerdo a la cantidad y frecuencia de lavado que a continuación se señala:

Semanalmente

- Un pantalón de mezclilla
- Una camisa de mezclilla
- Dos poleras manga corta o larga
- Un juego de sábanas

Cada dos semanas, quincenalmente

- Una chaqueta de mezclilla
- Un chaleco

Anualmente

- Un cubrecama
- Dos frazadas

#### **7.6.2.2.1. Ropa Sucia: Recepción en Módulos de Uniformes y Ropa de Cama de Internos**

Con anticipación al inicio del Servicio de Lavandería se proporcionará a cada módulo una lista con la programación de retiro y entrega de uniformes de internos y ropa de cama, en la que se indicará los días y los horarios para los servicios de Lavandería programados para ese módulo.

Las prendas del uniforme del interno y la ropa de cama del interno serán marcadas al momento del ingreso del interno al establecimiento, lo que permitirá

identificarlas en función del interno y su ubicación dentro del Establecimiento Penitenciario.

Los retiros y las entregas se efectuarán semanalmente desde y hacia el recinto de acopio de ropa, llamado Sala de Acopio de Ropa Sucia en Módulo (SRS), que está ubicado en las áreas comunes de cada módulo.

La admisión de la ropa sucia, uniformes de interno y ropa de cama de internos se realizará antes del ingreso de los internos al comedor para recibir el servicio de desayuno, alrededor de las 8:30 AM de lunes a viernes. Esta actividad será realizada bajo la supervisión de funcionarios de Gendarmería y en ella cada interno entregará la ropa sucia a ser lavada, depositando las prendas de ropa a través de una ventanilla de la SRS, desde donde serán recibidas y retiradas por personal del Concesionario.

Para este efecto en dicho recinto, habrá personal del Concesionario dispuesto sólo en el horario ya indicado, de modo de recoger y ordenar las prendas para su posterior envío a la Central de Lavandería.

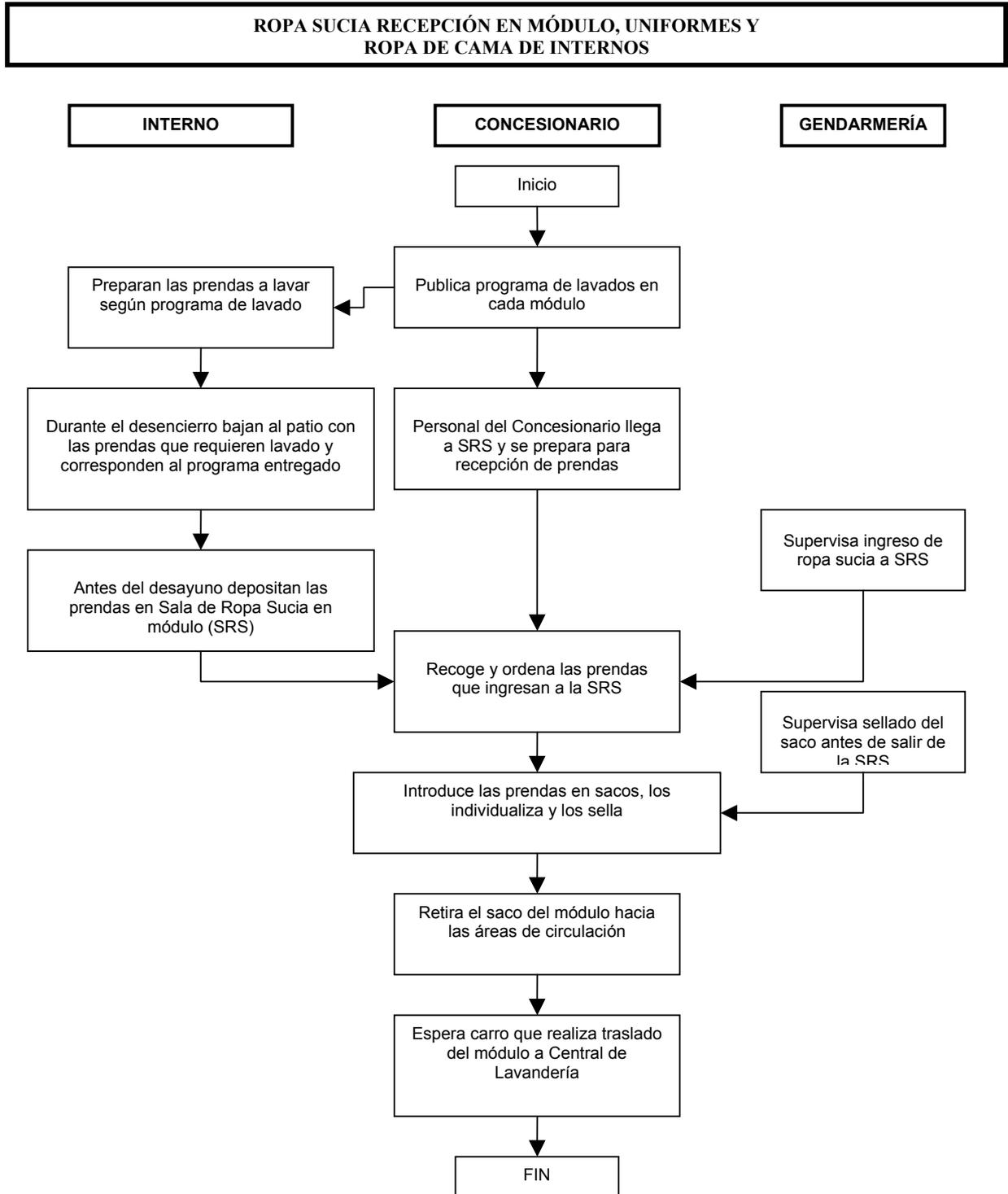
Además de ordenar las prendas también deberá controlar el proceso de entrada de ropa sucia, de tal modo de minimizar la ocurrencia de posibles actos vandálicos a través de la ventanilla ya indicada.

En la eventualidad de detectar una actividad de esta naturaleza será inmediatamente indicada al personal de vigilancia del recinto.

La ropa de cama, chaleco, chaqueta y uniforme del interno previamente individualizados, serán depositados por personal del Concesionario en un saco, preparándolas para el transporte hacia la Central de Lavandería.

Antes de la salida del saco con estas prendas desde el módulo, éste último será visado por personal de Gendarmería de Chile, realizados los chequeos correspondientes. Posteriormente será cerrado, sellado y rotulado por personal del Concesionario, individualizando el módulo al cual pertenece la ropa.

Los carros de transporte se ubicarán fuera del módulo, cargarán los sacos y serán conducidos a la Central de Lavandería.



#### **7.6.2.2.2. Procesos en la Central de Lavandería**

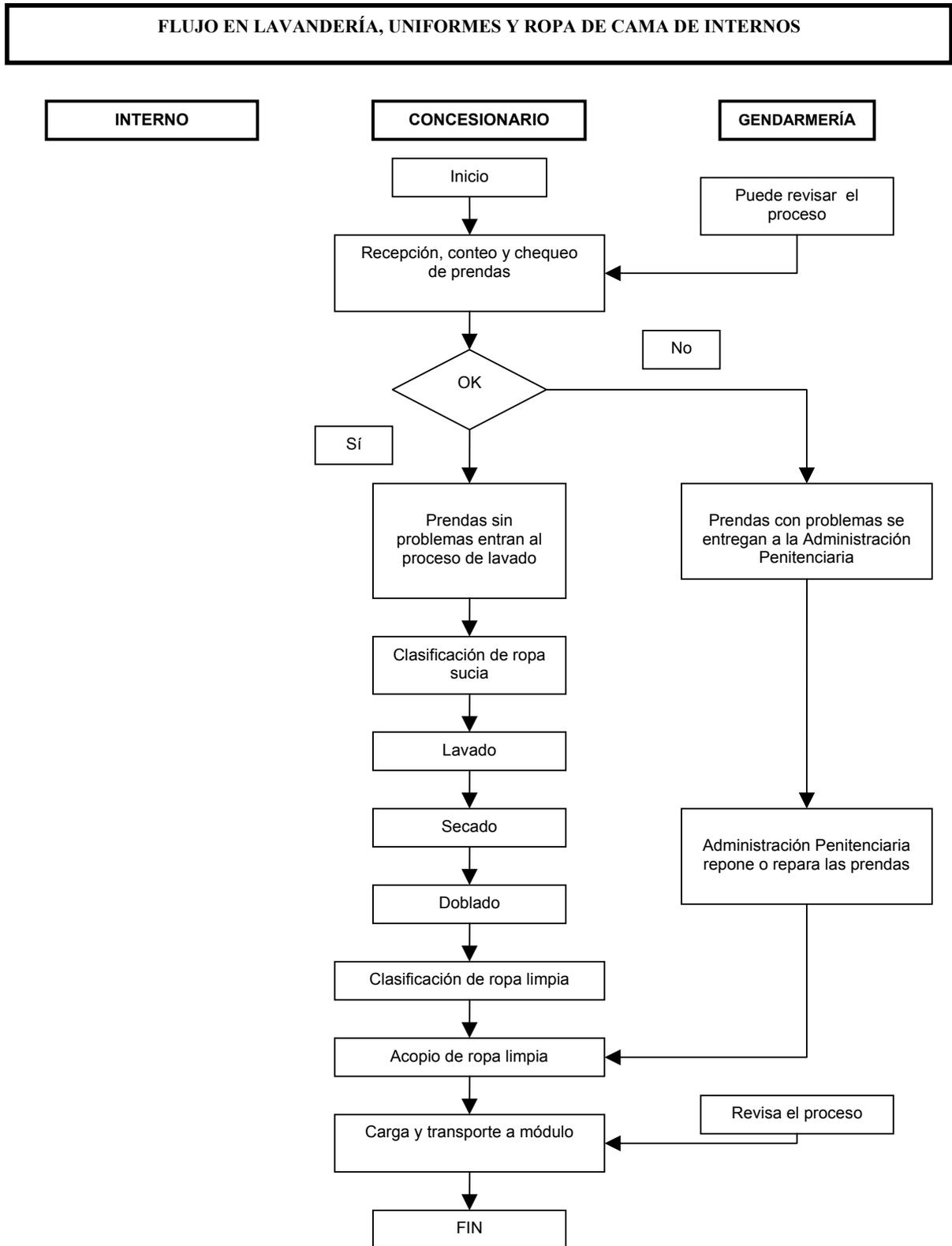
El proceso de recepción, revisión y clasificación de las prendas se realizará en la Lavandería por personal de la Concesionaria. Funcionarios de Gendarmería de Chile podrán revisar la operación del sistema y el cumplimiento de los procedimientos.

Las prendas recibidas deberán ser contabilizadas, observadas y revisadas por personal del Concesionario. El objetivo de esa revisión es contar la cantidad de prendas recibidas, además de verificar que no presenten daños en sus costuras, botones, cierres o rajaduras en la tela. Todas aquellas prendas que presenten algún daño u anomalía serán entregadas a la Administración Penitenciaria para que gestione su reparación o reposición según corresponda, entendiendo que la ropa reparada o nueva deberá ser entregada en un plazo no mayor a lo que dura el proceso de lavado.

Una vez transcurrida la etapa de recepción de la prenda en la Lavandería se iniciarán las etapas que se indican a continuación:

- ❑ Proceso de lavado
- ❑ Proceso de secado
- ❑ Clasificación de las prendas
- ❑ Carga del carro de transporte
- ❑ Traslado a SRS en el módulo

El lavado deberá ser realizado utilizando detergentes autorizados por el Servicio Nacional de Salud y en la proporción recomendada por el fabricante, de manera que la totalidad de las prendas sean adecuadamente lavadas.



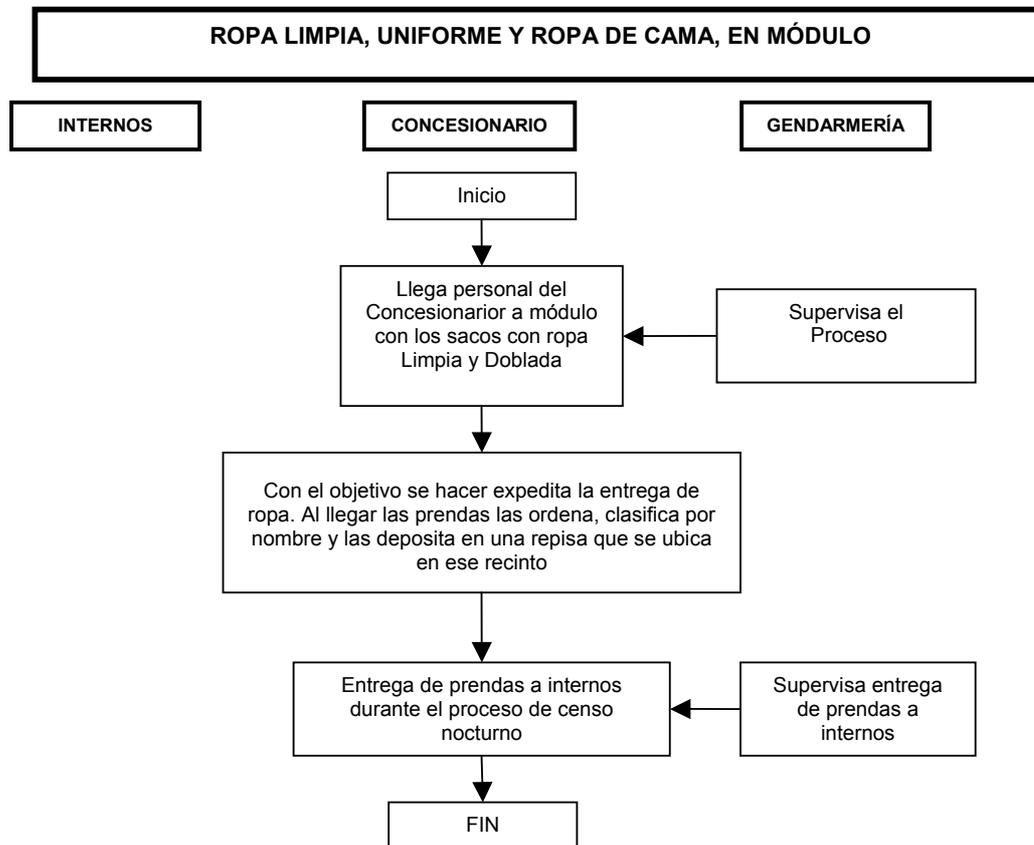
### **7.6.2.2.3. Ropa Limpia: Entrega de Uniformes y Ropa de Cama de Internos en los Módulos**

Los uniformes y la ropa de cama de los internos, una vez limpia, serán conducidos desde la Lavandería hasta los módulos correspondientes, en carros de transporte y los sacos estarán sellados. Cada saco vendrá con la identificación correspondiente, que indica el módulo de destino, y será ubicado en las SRS habilitadas en el sector de recintos comunes de cada módulo. En dicho recinto, personal de Lavandería ordenará las prendas por nombre de interno para agilizar el proceso de entrega. Este proceso se realizará durante el censo vespertino realizado por personal de Gendarmería de Chile, desde las 18:00 PM a las 18:45 hrs. de lunes a viernes, de tal forma que una vez censado el interno, éste pase frente a la ventanilla de la SRS y retire sus prendas.

La entrega será visada por el funcionario a cargo del módulo, en coordinación directa con la Administración Penitenciaria.

En ningún momento la Sociedad Concesionaria podrá dejar desprovistos de recambio de alguna de las prendas o ropa de cama a los internos, durante el lavado de éstas u otro evento, salvo la ocurrencia de un evento crítico o que la Administración Penitenciaria no reponga o repare las prendas que presentaron desperfectos al momento de la inspección realizada en la Central de Lavandería a la llegada de prendas sucias.

El incumplimiento de alguna de estas exigencias hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa establecida en el artículo 1.8.5.1 de las Bases de Licitación G3.



### 7.6.2.3. Lavado de la Ropa Personal de los Internos

El Concesionario lavará la ropa propia de los internos al ingreso de estos al Establecimiento Penitenciario, sólo por una vez, para su posterior almacenamiento en condiciones de “limpio” en la Bodega de Especies de Internos descrita en las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción del G3. Esta bodega está ubicada en el Edificio de Control y Derivación para Santiago 1 y en el Edificio ADE para Valdivia y Puerto Montt. En esta bodega sólo se almacena y guarda la ropa del interno, el sistema no está diseñado para guardar otro tipo de elementos, por ejemplo: zapatillas, joyas, relojes, billeteras, etc.

En el Edificio Control y Derivación, para Santiago1, y en el Edificio de Administración Externa en el caso de Valdivia y Puerto Montt, la Concesionaria tiene la responsabilidad de entregar los uniformes a los internos que ingresan al

Establecimiento Penitenciario. La entrega de estos estará regulada por Gendarmería de Chile. Las funciones que debe cumplir la Concesionaria son las siguientes:

- a) Mantener un stock crítico de uniformes, por tallas, dentro de esta bodega.
- b) Mantener personal idóneo en esta bodega todos los días hábiles de la semana.
- c) El horario de atención será de 8:30 a 13:00 hrs. durante la mañana y de 14:00 a 18:30 hrs. por las tardes.
- d) Para la entrega de uniformes propiamente tal se requiere:
  - Un documento formal de parte de Gendarmería indicando el requerimiento de uniformes de internos.
  - Datos personales del interno: Nombre, Rut.
  - Datos para la clasificación de la ropa: número del módulo de reclusión y número de celda, ya que es en este recinto donde se llevará a cabo el proceso de marcar la ropa del interno para la funcionamiento de la Central de Lavandería.
- e) En la eventualidad que ocurriesen ingresos de internos durante fines de semana, feriados legales o en un horario distinto del horario de atención de este recinto, se les entregarán los respectivos uniformes el día hábil siguiente.

Se deberá tener presente que el lavado se efectuará sólo cuando la definición procesal del interno sea imputado, procesado y/o condenado, quedando excluidos los que tienen la condición de detenidos.

Además, el Concesionario deberá realizar el lavado periódico de las prendas de vestuario personal del interno ajenas a las prendas proporcionadas por el Concesionario denominadas Uniformes de Internos, las cuales deberán ser devueltas a ellos en un plazo no superior a 36 hrs. La periodicidad del lavado de la ropa personal de los internos será semanal y la cantidad máxima por interno no superará los 1,5 Kg. de ropa seca.

La Unidad de Lavandería dará servicio de lavado a lo indicado en el artículo 1.10.2.6 de las Bases de Licitación Programa de Concesiones de Infraestructura Penitenciaria Grupo 3.

En cada módulo la Concesionaria publicará un instructivo dirigido a los internos, de manera de indicar qué tipos de prendas, entre la ropa personal del interno, no resulta posible lavar, puesto que podrían generar posibles daños a otras prendas presentes en el mismo lavado o simplemente dado que el propio proceso de lavado pudiera afectar la integridad de esas prendas.

La Lavandería sólo efectuará lavado húmedo, no es posible lavar prendas que requieran lavado en seco o vapor.

El Servicio de Lavandería tomará la precaución de no lavar prendas que destiñan o decoloren y básicamente se limitará a prendas similares al tipo de servicio prestado (prendas elaboradas con algodón o lana, con alguna proporción menor de fibras sintéticas). En la eventualidad que el interno no entienda el instructivo e ingrese al Servicio de Lavandería prendas que se puedan dañar o dañar a las demás y que el personal de Lavandería así lo verifique, estas prendas no entrarán al sistema de lavado y serán devueltas al módulo.

#### **7.6.2.3.1. Ropa Sucia: Recepción de la Ropa Personal de los Internos**

Con anticipación al inicio del Servicio de Lavandería se proporcionará por módulo una lista referencial con los respectivos pesos de las prendas y la programación de retiro y entrega de ropa personal de los internos, en la que se indicará los días y los horarios para los Servicios de Lavandería programados para ese módulo.

A cada interno se le entregará una malla de lavado exclusiva para este servicio. La entrega de esta malla se realizará al menos un (1) día antes de requerido su uso. Esta malla estará previamente individualizada, y cada interno depositará en ella sus prendas a lavar y tomará la precaución de sellar según las instrucciones que corresponda. Cada interno sólo podrá incorporar en esta malla hasta 1.5 Kg. de ropa seca. Las prendas personales de los internos no recibirán ningún tipo de marca.

El proceso de admisión de la ropa personal sucia del interno se realizará previo a su ingreso al comedor, para el desayuno, a las 8:30 AM, de lunes a viernes. Esta actividad será realizada bajo la supervisión de funcionarios de Gendarmería y en ella cada interno entregará la malla con su ropa personal sucia para ser lavada, depositando las prendas de ropa por una ventanilla de la SRS, desde donde serán recibidas y retiradas por personal del Concesionario.

Para este efecto, en dicho recinto, y sólo en el horario indicado anteriormente, habrá personal del Concesionario de modo de recoger y ordenar las prendas para el posterior envío de éstas a la Central de Lavandería.

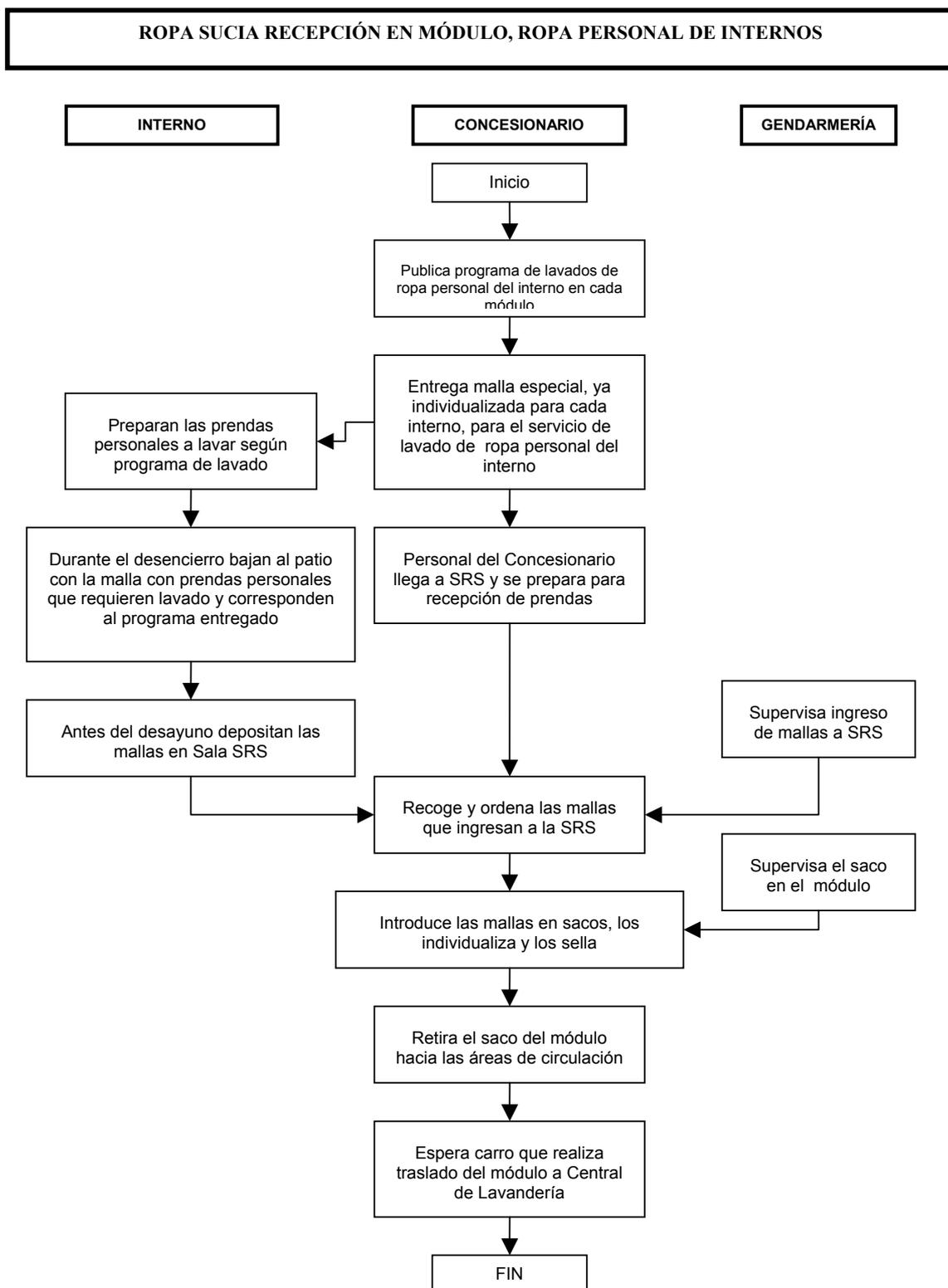
Además de ordenar las prendas también deberá controlar el proceso de entrada de las mallas de tal modo de minimizar la ocurrencia de posibles actos vandálicos a través de la ventanilla ya indicada.

En la eventualidad de detectar una actividad de esta naturaleza será inmediatamente indicada a personal de vigilancia del recinto.

Las mallas con la ropa personal de los internos previamente individualizada, serán depositadas por personal del Concesionario en un saco, preparándolas para el transporte hacia la Central de Lavandería.

Antes de la salida del saco con las mallas desde el módulo, éste será visado por personal de Gendarmería de Chile, realizado los chequeos correspondientes. Posteriormente será cerrado, sellado y rotulado por personal del Concesionario, individualizando el módulo al cual pertenece la ropa.

Los carros de transporte se ubicarán fuera del módulo, se cargarán los sacos y serán conducidos al sector de Lavandería.



#### **7.6.2.3.2. Procesos en la Lavandería**

El proceso de recepción, revisión y clasificación de las prendas se realizará en la Lavandería por personal de la Concesionaria. Funcionarios de Gendarmería de Chile podrán revisar la operación del sistema y el cumplimiento de los procedimientos.

Las mallas recibidas deberán ser contabilizadas, pesadas y observadas por personal del Concesionario, mas en ningún momento estas mallas serán abiertas por este personal, verificará el número de mallas recibidas, su peso y las someterá a revisión visual. Funcionarios de Gendarmería podrán revisar todo este proceso si lo estiman conveniente.

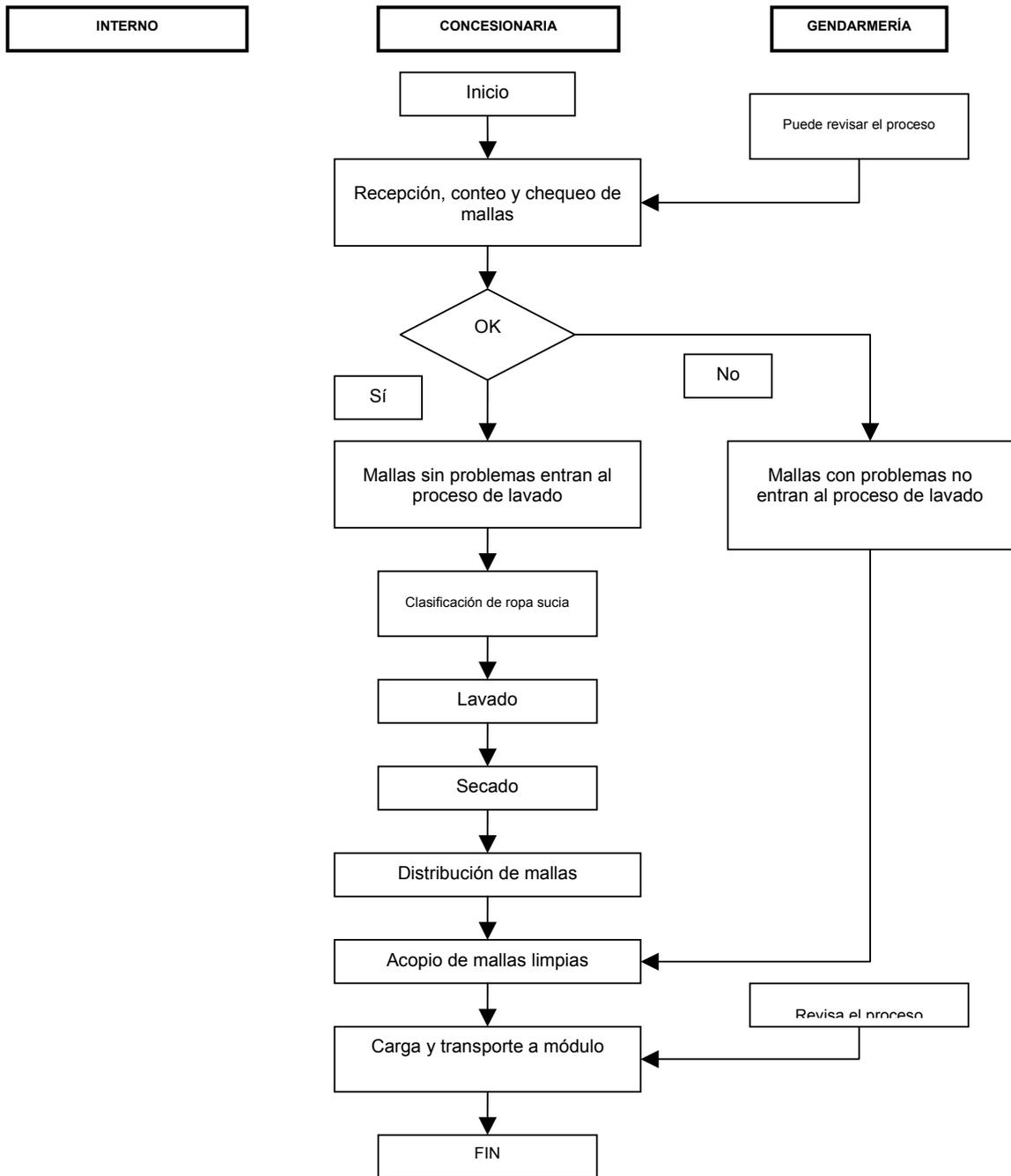
En el caso de ser devuelta la malla al módulo sin lavar, debido a objeciones técnicas de la Lavandería que pongan en peligro la buena calidad del servicio, dicha malla ya habrá sido incorporada al sistema de ingreso de Lavandería puesto que habrá participado de todos los procedimientos que ello conlleva: será considerada por tanto como ingresada al sistema, mas objetada por el Servicio.

Una vez transcurrida la etapa de recepción de las mallas, se iniciarán las etapas que se indican a continuación:

- ❑ Proceso de lavado de la malla
- ❑ Proceso de secado de la malla
- ❑ Clasificación de las mallas por módulo de reclusión
- ❑ Carga del carro de transporte
- ❑ Traslado a SRS en el módulo

El lavado deberá ser realizado utilizando detergentes autorizados por el Servicio Nacional de Salud y en la proporción recomendada por el fabricante, de manera que las prendas sean adecuadamente lavadas.

**FLUJO EN LAVANDERÍA, ROPA PERSONAL DE INTERNOS**



### **7.6.2.3.3. Ropa Limpia: Proceso de Recepción de Mallas con Ropa Personal de los Internos en Módulo**

La ropa personal del interno, limpia al interior de la malla, será conducida desde Lavandería hasta los módulos correspondientes en carros de transporte sellados. Cada saco vendrá con la identificación correspondiente indicando el módulo de destino y será ubicado en la SRS habilitada en el sector de recintos comunes de cada módulo. En dicho recinto, personal de Lavandería ordenará las mallas por el nombre del interno para agilizar su proceso de entrega.

El proceso de entrega de las mallas se realizará durante el censo vespertino realizado por personal de Gendarmería de Chile, desde las 18:00 a las 18:45 hrs., de lunes a viernes, de tal forma que una vez censado el interno, éste pase frente a la ventanilla de la SRS y retire su malla. Cada interno deberá ser responsable por el cuidado de su malla.

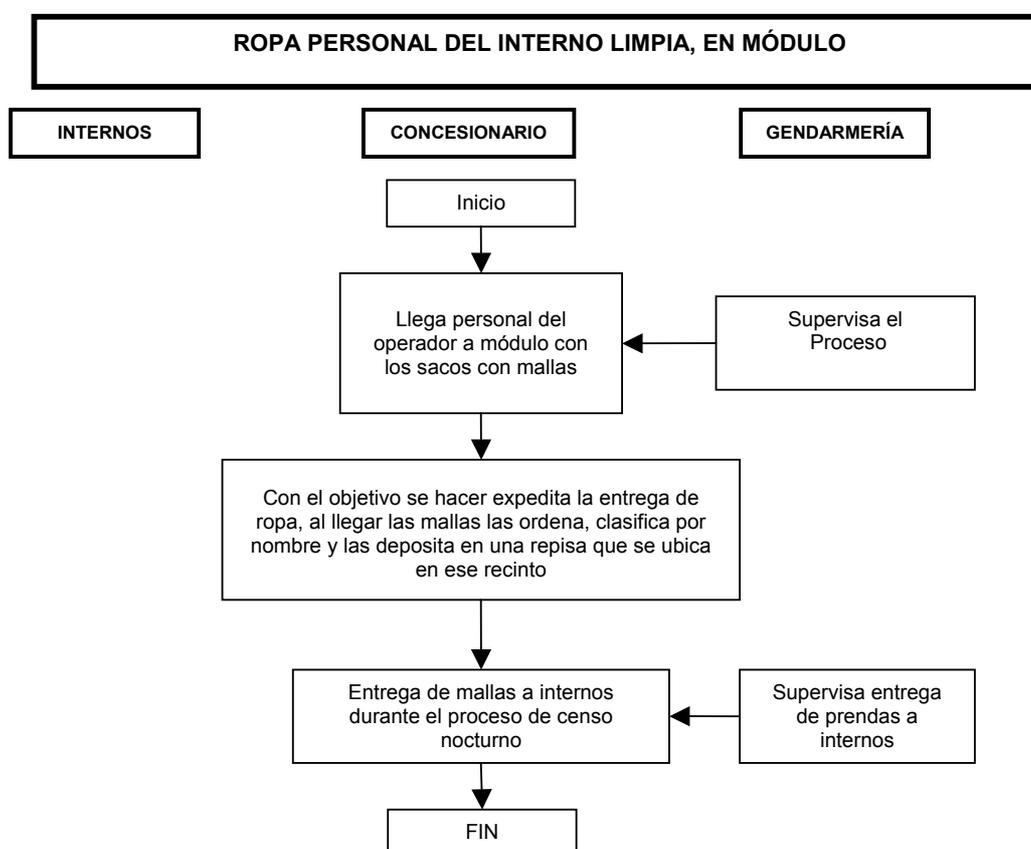
La entrega será visada por el funcionario a cargo del módulo, en coordinación directa con la Administración Penitenciaria.

En ningún momento la Sociedad Concesionaria podrá dejar sin su ropa personal a los internos más allá de 36 hrs., que es lo que dura el proceso de lavado, salvo ocurrencia de un evento crítico.

El incumplimiento de alguna de estas exigencias hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa establecida en el artículo 1.8.5.1 de las Bases de Licitación CGP3.

Nota1: Para los internos con encierro semi permanente el procedimiento de recepción de la ropa sucia será realizado por personal del Concesionario en el horario de desayuno, en el mismo tipo de malla que para el resto de los internos.

Nota2: Excepcionalmente, en el caso de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt, se considerará el lavado de la ropa de los lactantes hijos de internas, prendas que se incluirán en la carga de ropa personal de la madre (ropa interior, calcetines y toalla) equivalente a 1.5 Kg. De ropa seca. En el caso de lavado de ropa de los lactantes se deberá tener especial cuidado en el detergente a emplear, de manera tal que no se produzcan alergias o daños cutáneos a los menores.



#### 7.6.2.4. Sistema de Individualización de Uniforme de Internos

Al ingresar el interno al Establecimiento, el Concesionario entrega el uniforme, previa autorización de Gendarmería de Chile. Para realizar el proceso de individualización del uniforme de los internos, el Concesionario requiere al menos los siguientes datos:

- ❑ Nombre completo del interno
- ❑ Rut del interno
- ❑ Número del módulo de reclusión al cual Gendarmería ha destinado al interno
- ❑ Número de la celda que el interno ocupará en este módulo

#### **7.6.2.4.1. Requerimientos Horario de Funcionamiento**

##### **Recepción Ropa Sucia**

Se realizará durante el ingreso de los internos al comedor para el desayuno, su horario es a las 08:30 hrs.

##### **Entrega de Ropa Limpia**

Se realizará en el censo vespertino inmediatamente después de la cena, su horario es de 18:00 a 18:45 horas.

#### **7.6.2.4.2. Frecuencia de Lavado**

La frecuencia de lavado se efectuará de acuerdo a una programación mensual, como se indica en el siguiente ejemplo:

**Tabla N° 1: Frecuencia de Lavado**

<b>FRECUENCIA DE LAVADOS</b>		
<b>Frecuencia</b>	<b>N° Lavados</b>	<b>Tipo de Ropa</b>
Semanal	1	Ropa Personal del interno: máximo. 1.5 kg.
Semanal	1	Uniforme (1 pantalón, 1 camisa, 2 poleras) y 1 juego sábanas
Quincenal	1	Uniforme (1 chaqueta y 1 chaleco)
Anual	1	Ropa de cama (1 cubrecama y 2 frazadas)

Se adjuntan programas semanales del Servicio de Lavandería para cada uno de los Establecimiento Penitenciarios, tablas N° 2, 3 y 4.

En estas tablas se indica por módulos de reclusión qué tipo de ropa se retirará para su lavado por día de la semana, de tal forma que la población de un módulo determinado sepa que los días martes, por ejemplo, se retirará de su módulo tal prenda para ser lavada.

**Tabla N° 2: Programa de Lavado Establecimiento Penitenciario Santiago 1**

Central de Lavandería Santiago 1																
PROGRAMA SEMANAL DE LAVADOS PARA INTERNOS																
MODULOS	Lunes			Martes			Miércoles			Jueves		Viernes				
	Nivel Seguridad	Calidad Procesal	Int	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera	Uniforme	Chaleco Chaqueta	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera	Chaleco Chaqueta	Uniforme	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera
Media Ind.	Imp.	200	X	X	X											
Media Colec	Imp.	216	X	X	X											
Media Colec	Imp.	216	X	X	X											
Media Colec	Imp.	216	X	X	X	X										
Alta	Imp.	180	X	X	X	X								X	X	X
Alta	Imp.	180				X								X	X	X
Alta	Imp.	180				X								X	X	X
Alta	Imp.	180				X								X	X	X
Alta	Imp.	180				X								X	X	X
Alta	Imp.	180				X								X	X	X
Alta	Imp.	180				X								X	X	X
Alta	Imp.	180				X								X	X	X
Especiales	Imp.	60												X	X	X
Máxima	Imp.	110												X	X	X
Máxima	Imp.	110												X	X	X
		2.568												X	X	X

Uni Uniforme (pantalón y camisa)

**Tabla N° 3: Programa de Lavado Establecimiento Penitenciario Valdivia**

MODULOS		Central de Lavandería Valdivia															
		PROGRAMA SEMANAL DE LAVADOS PARA INTERNOS															
		Lunes			Martes			Miércoles			Jueves		Viernes				
Nivel Seguridad	Calidad Procesal	Int	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera	Uniforme	Chaleco Chaqueta	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera	Uniforme	Chaleco Chaqueta	Uniforme	Chaleco Chaqueta	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera
Media Colec	Cond.	240													X	X	X
Med.Col-Ind	Cond.	240													X	X	X
Alta Indiv.	Cond.	120	X	X													
Alta Indiv.	Cond.	120															
Max. Indiv.	Cond.	50						X	X	X	X						
Drogadictos	Terap.	20						X	X	X				X			
Aisl-Incom.	Esp.	25						X	X	X				X			
Media	Cond-Inc.	23						X	X	X				X			
Media	Imp.	40	X	X										X			
Alta Indiv.	Imp.	140	X	X										X			
Med.Col-Ind	Imp.	180	X	X										X			
Max. Indiv.	Imp.	50	X	X										X			
		1.248															

Cond. Condenados

Terap. Terapéuticos

Esp. Especiales

Cond-Inc. Condenados e Incomunicados

Imp Imputados

Uni Uniforme (pantalón y camisa)

**Tabla N° 4: Programa de Lavado Establecimiento Penitenciario Puerto Montt**

MODULOS		Central de Lavandería Puerto Montt															
		PROGRAMA SEMANAL DE LAVADOS PARA INTERNOS															
		Lunes			Martes			Miércoles				Jueves		Viernes			
Nivel Seguridad	Calidad Procesal	Int	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera	Uniforme	Chaleco Chaqueta	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera	Uniforme	Chaleco Chaqueta	Uniforme	Chaleco Chaqueta	Ropa Personal	Sabanas y Fundas	Polera
Media Colc	Cond.	204											X	X	X		X
Media Indiv.	Cond.	100											X	X	X		X
Media Colc	Cond.	102											X	X	X		X
Drog-Alcoh.	Terap.	40						X	X	X		X					
Especiales	Esp.	118						X	X	X		X					
Alta Indiv.	Cond.	150						X	X	X		X					
Max. Indiv.	Cond.	80	X	X	X						X				X	X	X
Menores	Menor.	36													X	X	X
Media	Con-Imp	18															
Media	Imp.	15	X	X	X						X						
Media Colc	Imp.	102	X	X	X						X						
Media Indiv.	Imp.	100	X	X	X						X						
Alta Indiv.	Imp.	120	X	X	X						X						
Max. Indiv.	Imp.	60	X	X	X						X						
Total Internos E.P.		1,245															

Nomenclatura

Uni Uniforme (pantalón y camisa)

## **Requerimientos de Generación de Información**

El Servicio de Lavandería deberá generar informes para fines de gestión del Concesionario y para fines estadísticos de la Inspección Fiscal, los que contendrán información agregada o detallada relacionada con registros de lavandería y existencia de novedades en las dependencias e instalaciones de servicios.

### **7.6.3. Definiciones Operativas**

Las presentes definiciones operativas corresponden a definiciones efectuadas por el Concesionario.

#### **Centrifugado**

Actividad que se realiza en máquinas centrífugas o en lavadoras con ciclo de centrifugado, cuya finalidad consiste en extraer el exceso de agua de la ropa.

#### **Detergente**

Producto químico biodegradable utilizado en el lavado de ropa, cuya finalidad consiste en ayudar a extraer la suciedad de la ropa en el proceso de lavado.

#### **Evento Crítico**

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

#### **Incidente**

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

#### **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, las acciones que materializan un determinado procedimiento de trabajo. Pueden incluir instrucciones directas para el responsable del trabajo, listas de chequeo para inspecciones, etc.

### Lavado de Ropa

Actividad o proceso que tiene como finalidad la limpieza de la ropa. Se desarrolla en máquinas lavadoras de ropa, en ciclos controlados de acuerdo al tipo de ropa. Para el lavado se utilizan detergentes biodegradables y compatibles con el tipo de ropa a lavar.

### Lavandería

Construcción equipada y acondicionada para el lavado de ropa del Establecimiento Penitenciario, de acuerdo a lo requerido en las Bases de Licitación.

### Secado

Actividad que se realiza en máquinas secadoras o al oreo y tiene como finalidad secar la ropa.

#### **7.6.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

Las siguientes actividades representan las que ejecutará la Lavandería:

- En módulos de reclusión
  - Admisión de ropa sucia
  - Ordenado de la ropa sucia para su traslado
  
- En Lavandería
  - Recepción, conteo y revisión de la ropa sucia
  - Clasificación
  - Lavado
  - Centrifugado
  - Secado
  - Doblado
  - Acopio ropa limpia
  - Traslado a módulos
  
- En módulos de reclusión
  - Distribución de ropa limpia a módulos
  - Clasificación por nombre de interno

▪ Entrega a Internos

La Lavandería confeccionará su Programa de Lavado de Ropa Mensual del Establecimiento Penitenciario de acuerdo a la Tabla N° 2 Frecuencia de Lavados.

- La actividad se desarrollará bajo la supervisión permanente del Supervisor de Lavandería, quien contará con un equipo de auxiliares para la atención de cada uno de los módulos y áreas de trabajo del Establecimiento Penitenciario. En conjunto, ellos programarán semanalmente las diferentes actividades a desarrollar.
- Las actividades estarán planificadas mensualmente. Antes del inicio de cada Servicio, se revisarán estas planificaciones de manera de programar las actividades del día. Al finalizar la jornada, se revisará los resultados obtenidos, se completarán los informes y reportes necesarios, se tomará las medidas correctivas a aplicar en aquellos casos que lo requieran y se revisará las actividades del día siguiente, de manera de preparar o mejorar su plan de trabajo.
- Se mantendrá un estrecho contacto con la Administración Penitenciaria para informar respecto de los hechos relevantes de la actividad, revisar resultados de instrucciones, chequear los programas de trabajo y otras actividades tendientes a un mejoramiento continuo de la calidad del Servicio entregado, entre otros.
- El Supervisor de Lavandería dirigirá y controlará permanentemente las actividades de su grupo de trabajo, de manera de detectar posibles actividades incorrectas y tomar las medidas que corresponda en forma inmediata.
- Al comienzo de la jornada y con una frecuencia mínima de una vez a la semana, reunirá a todo su personal para entregar charlas de Prevención de Riesgos, informar del cumplimiento del programa, hacer inspecciones planificadas y dar cumplimiento a las diferentes actividades del Programa de Prevención de Riesgos.
- También se encargará de entregar capacitación permanente, en los lugares de trabajo, a cada trabajador bajo su responsabilidad y, de acuerdo con sus necesidades, programará actividades de capacitación en áreas específicas de manera de perfeccionar a su personal y obtener resultados cada vez más satisfactorios.
- El personal operativo desarrollará las actividades propias de su trabajo, de acuerdo a los estándares de servicios del Concesionario. Contará para ello con el apoyo y supervisión permanente de sus superiores y estará provisto de uniforme y equipamiento de seguridad adecuado para su trabajo.
- Se tendrá especial cuidado en la presentación personal de cada trabajador y en sus actitudes frente al trabajo, de manera de mantener un proceso de

evaluación y perfeccionamiento permanente, para poder contar con un equipo de trabajo de mejor calificación para el Contrato.

#### **7.6.4.1. Operaciones de Clasificación, Lavado y Secado**

##### **7.6.4.1.1. Lavado de Ropa de Cama, Uniformes de Internos y Ropa Personal del Interno**

Al llegar la ropa a la Lavandería, se ingresarán las prendas a un Sector de Ropa Sucia.

En dicho lugar, la ropa de cama, uniformes de internos y mallas con ropa personal del interno, serán contadas para controlar que lo que fue entregado en los módulos corresponda a lo que llegó a la Lavandería, además de ser observadas y revisadas por personal del Concesionario, para constatar que no presenten daños en sus costuras, botones, cierres o rajaduras en la tela. Todas aquellas prendas que presenten algún daño o anomalía serán entregadas a la Administración Penitenciaria para que gestione su reparación o reposición según corresponda, se informará de esta situación al interno por medio de un formulario tipo.

En el caso de ropa de cama en malas condiciones, se registrará esta situación en un inventario por separado.

Posteriormente, la ropa será llevada en canastos separados por tipo, hacia el proceso de lavado.

Cada tipo de ropa se pesará e introducirá al interior de la máquina lavadora industrial, la que tendrá su ciclo programado de acuerdo a las especificaciones del fabricante y el tipo de ropa a lavar.

La dosificación de los diferentes productos biodegradables utilizados en el proceso de lavado será adicionada y dosificada en forma automática por los equipos dosificadores conectados a las máquinas lavadoras.

Una vez terminado el ciclo de lavado y centrifugado de la ropa se iniciará el proceso de secado. Para ello la ropa centrifugada se introducirá al interior de las secadoras de ropa industrial, las cuales tendrán programado el ciclo de secado de acuerdo a la cantidad, humedad y tipo de ropa a secar.

Terminado el ciclo de secado, se procederá a doblar la ropa de cama. Después del doblado, la ropa de cama será pareada y se juntará los juegos de sábanas y fundas, los que se guardarán en el recinto o Zona de Ropa Limpia.

Los uniformes de internos y las mallas con ropa de uso personal de los internos serán devueltos secos: los uniformes de internos a granel previamente codificados y la ropa de uso personal de los internos en la misma malla.

La ropa de cama, uniformes de internos y malla con ropa personal se contabilizarán y con ello se dará por terminado el proceso de lavado.

#### **7.6.4.1.2. Uniforme del Personal del Servicio de Salud, Ropa de Cama del Área de Salud y Ropa de Enfermos Residentes en Área de Salud**

El ciclo de lavado de los uniformes del personal del Servicio de Salud y de la ropa de enfermos residentes en el Área de Salud tiene un proceso diferente.

La Sociedad Concesionaria cuenta con equipos adecuados en los recintos denominados Área de Salud: lavadora y secadora que prestarán este Servicio principalmente para la ropa de este recinto. De aquí que se cuente con personal calificado para la utilización de los equipos y detergentes.

El proceso se inicia con la clasificación de las prendas. Para ello los uniformes de internos (se lavan sólo cuando se verifica la permanencia del interno en este recinto y se guardan en lugar de reposo del interno), ropa de enfermos residentes, ropa del personal de Servicio del Área de Salud y ropa de cama se lavan en forma independiente. Se debe tener especial precaución en la ropa de los internos infecciosos, ya sea ropa de cama y/o uniforme, estos deben ser lavados en forma independiente.

La ropa se dispondrá en canastos que aseguren una cantidad de kilos para controlar la carga que se introducirá a la máquina lavadora industrial.

Así, ya clasificada, la ropa de enfermos residentes, la ropa del personal de Servicio y la ropa de cama del Área de Salud se introducen en forma separada a la máquina lavadora de ropa industrial.

Terminado el ciclo de lavado y secado se procede a la inspección y doblado de la ropa de enfermos residentes, la ropa del personal de Servicio y la ropa de cama del Área de Salud. Para ello se vuelve a clasificar con el propósito de poder entregarla a las personas correspondientes.

Al momento de clasificarla, se le adjunta el formulario de control y se deja en el recinto o Zona de Ropa Limpia para su posterior entrega. La ropa es contabilizada y con ello termina el proceso de lavado de ropa de los enfermos, la ropa del personal de Servicio y ropa de cama del Área Salud.

#### **7.6.4.1.3. Ropa de Cama Proveniente de Edificio Visitas Íntimas, para los tres Establecimientos Penitenciarios**

El Servicio de Lavandería considera lavar la ropa que la Concesionaria ha suministrado en el equipamiento estándar del Edificio de Visitas Íntimas.

#### **7.6.4.1.4. Ropa de Lactantes Hijos de Internas de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt**

El ciclo de lavado de la ropa de los lactantes seguirá un proceso similar al descrito en el lavado de ropa de internos, teniendo especial cuidado en emplear

detergentes y suavizantes que no produzcan alergias o daños cutáneos a los menores.

#### **7.6.5. Plan de Contingencias**

El Concesionario atenderá requerimientos de servicios de Lavandería no programados, en horarios hábiles, cuando surjan imprevistos o algún evento que sea considerado como una urgencia, a solicitud de personal designado por el Establecimiento Penitenciario, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.2 de este Reglamento.

#### **7.6.6. Equipamiento para la Entrega del Servicio**

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Lavandería.

#### **7.6.7. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

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

- ❑ Planes de seguridad anuales, aprobados por el Inspector Fiscal.
- ❑ Formulario de informe de cumplimiento de servicios al Inspector Fiscal.
- ❑ Formulario de certificación de cumplimiento de Servicio, suscrito por los usuarios del GP3 o la persona de cada institución habilitada para este efecto.
- ❑ Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

#### **7.6.8. Indicadores de Gestión**

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

- ❑ Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación.
- ❑ Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción por el Concesionario.
- ❑ Número de días sin accidentes laborales del personal de mantención, en horario de trabajo.
- ❑ Tiempo promedio de concurrencia para llamados de emergencia fuera del horario hábil del Servicio.
- ❑ Indicador de Satisfacción de Clientes y Usuarios.

- Índice de satisfacción de empleados.

### **7.6.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

La responsabilidad por la ejecución del Servicio recae en los siguientes funcionarios del Concesionario:

- Jefe Servicios
- Encargado Lavandería

## **7.7. Servicios de Aseo y Control de Plagas**

### **7.7.1. Aspectos Generales del Servicio**

El Servicio de Aseo y Control de Plagas es un Servicio integral que tiene por finalidad mantener de manera permanente los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt en condiciones de orden, limpieza y libre de plagas, tanto en lo que refiere a dependencias administrativas y módulos, como áreas comunes y espacios abiertos.

Las actividades de Aseo y Control de Plagas se realizarán de acuerdo a las pautas y cronograma de actividades elaborados por el Concesionario y descritos en el numeral 10 del presente documento. Esta programación de actividades podrá ser modificada de común acuerdo entre el Concesionario y la Administración Penitenciaria.

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

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones de los Establecimientos Penitenciarios. Para ello la Administración Penitenciaria establecerá los procedimientos que permitan que el personal del Concesionario pueda acceder a estos recintos para cumplir con las labores propias del servicio, en los horarios indicados en el numeral 7.7.5 o en los casos de emergencias que tipifique la Administración Penitenciaria.

En la implementación del servicio se utilizará materiales e insumos previamente autorizados, que cumplan a satisfacción con las reglamentaciones medioambientales y en conformidad con la PAA (Plan de Autogestión Ambiental), para la explotación de cada uno de los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt.

El Servicio se entregará resguardando todas las normas de seguridad de los Establecimientos Penitenciarios, sin alterar el desarrollo de las actividades normales de Gendarmería de Chile, del Inspector Fiscal, del Concesionario y demás rutinas normales que desarrollan los internos, asegurando un ambiente ordenado y libre de suciedad.

El servicio comprende la prestación misma del Servicio de Aseo, así como la provisión de máquinas, elementos de seguridad, útiles y productos para la realización del aseo, la sanitización y la prestación del Servicio de jardinería, con excepción de los suministros de papel higiénico, jabón, toallas, etc., los cuales serán cargo de la Administración Penitenciaria en las dependencias de Gendarmería, de los internos, de las visitas y en dependencias de la Inspección Fiscal. En las áreas de uso y cargo del Concesionario, como Cocina Central, Talleres Industriales y Área de Salud entre otros, dicho suministro será de cargo del Concesionario.

El Aseo y Control de Plagas se realizará en la totalidad de las áreas de los Establecimientos Penitenciarios definidas en las Bases de Licitación, artículos 1.10.2.7, 1.13.7.4.2 y 2.8.2.4.3, y en especial en las oficinas, módulos, pasillos, baños, áreas internas y externas. En el artículo 2.8.2.4.3 de las Bases de Licitación se explicita que el interior de las celdas deberá ser aseado y sanitizado una vez al mes. Las frazadas se lavarán y los colchones se sanitizarán.

### **7.7.2. Descripción del Servicio**

El Servicio de Aseo y Control de Plagas comprende la limpieza e higiene de las instalaciones y dependencias del Establecimiento Penitenciario que se detallan a continuación:

- Dependencias Administrativas
- Oficinas
- Servicios Higiénicos
- Pasillos
- Áreas de Visitas
- Anillos de Seguridad
- Módulos
- Área Deportiva
- Área de Salud
- Talleres Industriales
- Escuela
- Dependencias de Personal de Gendarmería
- Áreas Comunes
- Cocina

- Caniles
- Lavandería
- Capilla

#### **7.7.2.1. Actividades Servicio de Aseo y Control de Plagas**

- Suministro de todos los materiales de limpieza, detergentes, químicos, ceras, escobas, escobillones, paños de limpieza, palas de basura, carros de aseo, baldes, entre otros.
- Suministro de todo el equipamiento necesario, tales como aspiradoras, abrillantadoras, carro porta-útiles, equipos limpiavidrios, lavadoras de piso, escalas, entre otros equipos requeridos para la prestación del Servicio.
- Suministro de los equipos de protección personal necesarios para una Operación libre de riesgos, tales como guantes de goma, lentes, mascarillas, gorros, avisadores de áreas de seguridad, cuando proceda.
- Suministro de todos los insumos necesarios para realizar el Servicio de Aseo y Control de Plagas de las áreas, con excepción de los suministros de insumos: agua, gas, electricidad y otros, los cuales serán cargo del Concesionario o de Gendarmería dependiendo del usuario del área correspondiente.
- Colocación de papel higiénico, de toallas de papel y de jabón líquido, en los accesorios dispuestos para ello en los servicios higiénicos. En los recintos propios del Concesionario, dichos insumos serán proporcionados por el Concesionario. En los restantes recintos, la entrega de estos insumos al Concesionario para que éste los coloque en los accesorios, será responsabilidad de Gendarmería de Chile.
- Los detergentes y sanitizantes serán de calidad, biodegradables, compatibles con los productos utilizados para el mantenimiento del sistema de alcantarillado.
- Mantenimiento de los equipos y elementos de aseo.
- Mantención de un stock de artículos de aseo suficiente para cubrir las necesidades de la Operación.
- En general todas las actividades inherentes al Servicio se realizarán de acuerdo a la tipificación de cada uno de los recintos entregados en las Bases de Licitación y sus documentos aclaratorios.
- Para el desarrollo de los servicios se contempla la conformación 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 Control de Plagas se realizará evitando en lo posible alterar el desarrollo de las actividades normales del Establecimiento Penitenciario.

#### **7.7.2.2. Requerimientos generales de funcionamiento**

- Mantener en buen estado de conservación las diferentes dependencias del Establecimiento Penitenciario, 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 libres de plagas las Áreas de Almacenamiento de Basura.
- Cumplir para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa actual vigente y estándares de salud ambiental nacionales.
- Mantener Servicio rutinario de Aseo Diario en las Áreas Administrativas y lugares de concurrencia de visitas.
- Efectuar el Servicio de Aseo y Control de Plagas de oficinas y lugares de trabajo, mediante programación aprobada por las autoridades del Establecimiento Penitenciario.
- Disponer de stock adecuado de productos y elementos de aseo y sanitización.
- Utilizar sólo elementos de Aseo y Control de Plagas autorizados.

#### **7.7.2.3. Requerimientos específicos del Servicio**

- Pauta diaria:

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

Actividades de aseo diarias:

Consisten en la mantención de la limpieza diaria que debe realizarse en el Establecimiento Penitenciario y contempla todas aquellas actividades tendientes a mantener el orden y la limpieza en la totalidad de las áreas con excepción del interior de las celdas. Comprende en especial:

- En Áreas Administrativas y Salas de Servicio en módulos, mantención de la limpieza diaria.
- Vaciar y limpiar papeleros.

- Retiro de basura y papeles inútiles los cuales serán depositados en lugar predeterminado para tales efectos.
- Limpieza completa de baños y cocina, trapeado de pisos, retiro de basura, reponer papel higiénico (si procede), toallas de papel (si procede) y jabón (si procede).
- Retiro de papeles, hojas y basura de Área Externa dentro del recinto.
- Retiro y acopio de basuras en el área correspondiente.
- Limpieza y mantención de áreas verdes y juegos infantiles (si procede).
- Aseo de bodegas.
- Aseo en sector ropa sucia del Área de Salud.
- Aseo del sector de ropa limpia del Área de Salud.
- Aseo de Casinos de Personal.
- Aseo Reposteros.
- Aseo Lavandería ropa internos.
- Aseo, baños y duchas del Área Salud se limpiarán a fondo diariamente.
- Aseo Sala Basura.
- Aseo Caniles.
  
- Actividades de Aseo Trisemanal:
  - Retiro de basuras por empresa municipal o privada.
  
- Actividades de Aseo Semanal:
  - Limpieza del Área de Salud.
  - Limpieza de comedores internos de módulos.
  - Aplicación de desinfectante en repisas de almacenaje en bodegas.
  
- Actividades de Aseo Quincenal:
  - Limpieza profunda de las áreas del Establecimiento Penitenciario (excepto celdas).
  - Limpiar vidrios de los edificios.
  - Sacudir polvo de persianas, aparatos de aire acondicionado (si procede), extractores de aire, etc.
  - Limpiar muebles del mobiliario.
  - Limpieza de lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y otros similares, cuando corresponda.

- Aspirar y limpiar sillas, sillones y otros similares.
  
- Actividades de Limpieza Mensual:
  - Limpieza y sanitizado de celdas.

- Actividades Semestrales:

Desinsectación y desratización de las instalaciones del Establecimiento Penitenciario con una empresa externa, especializada en estas actividades. Esta empresa debe contar con amplia experiencia en trabajos similares, estar debidamente registrada y autorizada por el Servicio de Sanidad Ambiental del Servicio Nacional de Salud, cuyos funcionarios estarán obligados contractualmente a cumplir los reglamentos operacionales y de seguridad del Establecimiento.

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

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

#### Actividades de Control de Plagas

- a. Se aplicará un programa preventivo de control de plagas, en forma semestral y permanente, para mantener la totalidad del Establecimiento Penitenciario libre de éstas o cuando se estime necesario.
- b. El Servicio estará orientado a prevenir, controlar y/o eliminar roedores, plagas de insectos, bacterias y hongos, entre otros.
- c. Se desarrollarán y aplicarán técnicas de inspección destinadas a controlar la sanidad, el reconocimiento y la interpretación de los peligros potenciales y sus correcciones y control.
- d. Los servicios rutinarios de control de plagas se realizarán en forma semestral según programa.
- e. Se presentará a la Inspección Fiscal del Establecimiento Penitenciario 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.
- f. Una vez efectuado el Servicio de desinsectación, desratización y desinfección, se colocará en sectores seleccionados de los edificios un sello indicando la fecha de aplicación y vigencia. En particular esto se efectuará en baños y cocinas.

- g. Se prestará especial cuidado en el manejo de plaguicidas y roenticidas, a fin de no dañar la flora y fauna existente en las áreas.
- h. Se dispondrá de un plan de emergencia de control de plagas para los casos que lo ameriten.
- i. El control de plagas se hará según las normas técnicas y de salud vigentes en Chile.
- j. Los residuos sanitarios deben ser tratados según normativas del Ministerio de Salud, antes de ser eliminados.
- k. En el Programa de Control de Plagas bajo ninguna circunstancia el Concesionario ocupará obra de mano de internos, por la toxicidad y el riesgo de manipulación de elementos tóxicos.

Todas las actividades detalladas en el presente artículo deben mantener el estado original de cada uno de los elementos a ser aseados y sanitizados.

### **7.7.3. Definiciones Operativas**

- Abonado: Incorporación de elementos minerales faltantes al suelo y abonado orgánico e inorgánico en la periodicidad que se requiera, acorde al proyecto de paisajismo.
- Aseo Diario: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia diaria.
- Aseo Eventual: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia eventual.
- Aseo Mensual: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia mensual.
- Aseo Profundo Mensual Celdas: Aseo destinado a las celdas que considera limpieza de pavimentos 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.
- Aseo Semanal: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia semanal.
- Aseo Trisemanal: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia tres veces por semana.
- Aseo Quincenal: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia quincenal.
- Aseo Mensual: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia mensual.
- Aseo Semestral: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia semestral
- Desempolvado o Sacudido: Retiro de polvo de muebles, escritorios, cortinas, repisas, pisos duros, muros y diferentes artículos, mediante el uso de elementos de limpieza.

- 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, se pueden utilizar trampas de pegamento (atóxicas), de golpe, para vivo, etc. En algunos casos es necesario establecer en el contorno del área que se requiere proteger, un cordón sanitario, el cual se puede constituir mediante la utilización de cebos directos y/o, a través, de tubos y /o cajas cebadoras metálicas que contienen cebos tóxicos, según indicaciones técnicas y, adicionalmente, para evitar que los cabos queden expuestos a las condiciones ambientales, pájaros y aves, mascotas y animales domésticos y/o niños menores de edad.
- Inspección a Trabajo Realizado: Observar, la presencia de suciedad de toda especie en los distintos sectores, con la finalidad de corregir las deficiencias.
- Limpieza de Baños: Actividades que tienen por finalidad mantener estos recintos limpios, libres de basuras, residuos sólidos y líquidos a fin de evitar la proliferación de focos de infecciones.
- Limpieza de Lámparas: Retiro de polvo adherido a lámparas realizada con paños suaves .
- Limpieza de Vidrios: Proceso mediante el cual se mantienen los vidrios libres de polvo y material particulado adherido. Esta actividad se realiza utilizando un squeegee o mango lavador de vidrios, con el cual se aplica y retira la solución limpiadora.
- Limpieza de Superficies de Trabajo: Aplicación de productos para limpiar muebles de madera. Se utiliza lustra muebles o algún producto multiuso, de acuerdo a la materialidad de la superficie y se aplica con paño suave sobre la superficie.
- Mopeo en Seco de Pisos Duros: Proceso mediante el cual se retira el polvo y material particulado de los pisos. Es una actividad de mantención rutinaria aplicada a espacios públicos o de mucha circulación. Se utilizan mopas secas anchas.
- Mopeo Húmedo de Pisos Duros: Limpieza de pavimentos duros mediante el uso de mopa húmeda. Se utilizan mopas húmedas y carros portamopas.
- Recarga de Dispensadores: Actividad que tiene por finalidad mantener los dispensadores de jabón líquido con productos para los cuales fueron diseñados, (si procede).
- Reposición de Papel Higiénico: Actividad que permite proveer de papel higiénico en los baños, (si procede).
- Retirar Basuras: Retiro de material de desecho desde papeleros, ceniceros, etc.
- Sanitización: Procedimiento por el cual se tiende a controlar y/o eliminar microorganismos como bacterias, hongos, levaduras y virus, que pudieren estar contaminando servicios higiénicos, baños, duchas; vestidores,

camarines; enfermerías; consultas clínicas y odontológicas; gimnasios y en todos aquellos lugares expuestos a este tipo de contaminación.

- Traslado de Basuras: Transporte de contenedor de basuras a las Zonas de Acopio asignadas (Salas de Basura). Los contenedores de basuras deben ser lavados después de desocupar su contenido.
- Corte de Césped: Corte de césped con máquina según necesidad.
- Desmalezamiento de áreas verdes: Limpieza de áreas verdes de malezas.
- Poda y Remoción de Ramas Secas: Corte de las ramas de las especies para mejorar su crecimiento y desarrollo, según programa.
- Retirar Hojas y Ramas: Retiro de residuos de las podas o de hojas desde las áreas verdes y traslado a lugares de acopio de basura transitorios.

#### **7.7.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

- Para realizar adecuadamente las diferentes actividades de Aseo, el personal se organizará en diferentes grupos de cuadrillas complementarias, las que desarrollarán el Programa de Aseo Mensual y el Aseo de Mantenimiento Superficial de las diferentes dependencias.
- En particular, algunas cuadrillas contarán con un Programa de Aseo Mensual y realizarán aseos terminales (profundos), que incluirán el lavado de pisos, desmanche de muros, limpieza de zócalos, vidrios, etc. Con ello se permitirá optimizar tiempo y funciones de las demás cuadrillas.
- La actividad se desarrollará bajo la supervisión del Jefe de Servicios, quien dispondrá un equipo de auxiliares para las áreas de trabajo del Establecimiento Penitenciario. El Jefe de Servicios programará semanalmente las diferentes actividades a desarrollar, las que serán sometidas a la aprobación de la Inspección Fiscal y de la Administración Penitenciaria.
- El Jefe de Servicios mantendrá estrecho contacto con el Gerente de Explotación del Establecimiento, con objeto de informar a éste de los hechos relevantes de la actividad, revisar resultados de instrucciones, chequear los programas de trabajo y otras actividades tendientes a un mejoramiento continuo de la calidad del servicio entregado.
- El Encargado de Aseo, dirigirá y controlará permanentemente las actividades de su grupo de trabajo, de manera de detectar posibles actividades incorrectas y tomar las medidas correctivas en forma inmediata.
- También se encargará de entregar capacitación permanente, en los lugares de trabajo, a cada trabajador bajo su responsabilidad y, de acuerdo con sus necesidades, programará actividades de capacitación en áreas específicas de manera de perfeccionar a su personal y obtener resultados cada vez más satisfactorios.

- El personal operativo desarrollará las actividades propias de su trabajo, de acuerdo a los estándares de servicios del Concesionario. Contará para ello con el apoyo y supervisión permanente de sus superiores y estarán provistos de uniformes y equipamiento de seguridad adecuado para su trabajo. Dicho personal operativo será aportado por internos (si procede) contratados por el Concesionario para las actividades propias del Área Interna.

#### **7.7.5. Horarios de Prestación de los Servicios**

Los horarios de prestación de los Servicios de Aseo y Control de Plagas son los siguientes:

- Actividades que no interfieran el funcionamiento de los edificios administrativos, áreas de cargo del Concesionario y flujos de visitas, se efectuarán en horario diurno, de 08.30 a 18.30 horas, de lunes a viernes.
- Actividades que interfieran efectivamente las actividades de los Edificios Administrativos se efectuarán:  
Aseo: preferentemente antes de la jornada de trabajo de 07.00 horas a 08.30 horas, de lunes a viernes.  
Control de Plagas: se efectuarán preferentemente después de la jornada de trabajo de 18:30 hrs. en adelante, de lunes a viernes.
- Actividades en las Áreas de Reclusión (módulos, patios, baños, sector visitas, Guardia Interna, Sector Laboral) se efectuarán:  
Aseo: en horario nocturno de 18:30 horas a 07:00 hrs., de lunes a viernes.  
Control de Plagas: se efectuarán de 08:30 a 17:30 hrs. de lunes a viernes.
- Por norma general no se considera cubrir servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser requeridos, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral.

#### **7.7.6. Plan de Contingencias**

El Concesionario atenderá requerimientos de servicios de aseo no programados, en horarios hábiles, cuando surjan imprevistos o algún evento que sea considerado como una urgencia.

En la eventualidad que aparezcan focos de infección, de insectos, ratas o similares, el Concesionario realizará un trabajo de sanitización y control de

plagas, de acuerdo a la naturaleza del foco infeccioso, en el transcurso de las 48 horas de haber tomado conocimiento de la situación.

#### **7.7.7. Equipamiento para la Entrega del Servicio**

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Aseo y Control de Plagas.

#### **7.7.8. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

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

- Planes de mantención anuales, aprobados por el Inspector Fiscal.
- Informe de Cumplimiento de Servicios al Inspector Fiscal, semestrales.
- Control de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Trabajo (OT) que corresponda ejecutar en el día.

#### **7.7.9. Indicadores de Gestión**

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

- Porcentaje de actividades realizadas en el período en que éstas han sido planificadas y porcentaje de actividades ejecutadas mediante reprogramación.
- Número de días sin accidentes laborales del personal de aseo y sanitización, en horario de trabajo.
- Indicador de Satisfacción de clientes.
- Índice de satisfacción de empleados.

#### **7.7.10. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Las responsabilidades por la ejecución del servicio recaen en el Jefe de Servicios.

### **7.8. Servicio de Salud a Internos**

#### **7.8.1. Aspectos Generales del Servicio**

El Concesionario deberá prestar el Servicio de Salud a Internos(a) y lactantes que habitan en el Establecimiento Penitenciario hijos de internas, de manera de cumplir con lo señalado en el artículo 2.8.2.4.4 de las Bases de Licitación, en el Servicio N° 4 del Programa de Prestación de Servicios Básicos Documento N° 8 y

de lo que le sea aplicable del Documento N° 7 Memoria Operativa de la Oferta del Concesionario.

Para ello el Servicio de Salud a Internos deberá estructurar las actividades administrativas, técnicas y logísticas para satisfacer los resultados e indicadores y lograr los niveles de Servicio acordes a los requerimientos mencionados anteriormente.

#### **7.8.1.1. Objetivos del Servicio**

El objetivo general de este Servicio será mantener a la población de internos , en condiciones normales de salud, brindando una atención oportuna al interior del penal y promoviendo campañas destinadas a la prevención en áreas de salud, de modo de contribuir al bienestar y desarrollo personal de los internos.

Objetivos específicos serán:

- ❑ Mantener un registro integral con la información de salud de cada interno y elaborar los informes que sean requeridos.
- ❑ Entregar atención médica integral con un nivel de resolución primaria.
- ❑ Proveer atención de nivel secundario y terciario en coordinación con otros establecimientos hospitalarios.
- ❑ Maximizar la resolución, calidad y continuidad de las atenciones de salud.
- ❑ Procurar el mantenimiento de las mejores condiciones de higiene y seguridad ambientales.

#### **7.8.1.2. Infraestructura y Estructura Organizacional**

El Servicio de Salud contará para el desarrollo de sus actividades, con una infraestructura física y un equipamiento diseñado y construido de acuerdo a lo indicado en las Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC), artículo 5.3.2.1.3, y deberá cumplir las normas estipuladas por el Ministerio de Salud para establecimientos de este tipo, de manera tal que no constituya impedimento para obtener la autorización ministerial de funcionamiento.

En lo que respecta a infraestructura, el Servicio de Salud contará con las Enfermerías, anexas a los Módulos de Detención - recintos en los que se efectuará la primera revisión, toma de muestras para algunos tipos de exámenes y la entrega de medicamentos a los internos, según los protocolos médicos que se implementen en el Servicio - y con la Unidad de Salud, recinto en el cual se harán las atenciones médicas propiamente tales: la toma de exámenes, intervenciones, hospitalizaciones, aislamiento sanitario y labores administrativas.

El Servicio de Salud de cada E. P. tendrá un Médico Jefe debidamente calificado, que será responsable del buen funcionamiento del servicio y del cumplimiento de todas las actividades comprometidas. Será responsable además de la

observancia de las Normas y Procedimientos dictados por el Ministerio de Salud para los distintos programas médicos. Por último, podrá delegar parte de sus actividades en otro personal de la Unidad de Salud, especialmente personal de Enfermería.

Este médico podrá tener dedicación y horario completo en el respectivo Establecimiento Penitenciario como médico de especialidad y además cumplir con las funciones de Médico Jefe, con la dedicación que sea necesaria para ello. Dependerá directamente del Gerente de Explotación del E. P. para efectos jerárquicos, sin embargo, para efectos técnicos funcionales, tendrá una relación de subordinación del Área de Salud del Nivel Central del Concesionario.

El Médico Jefe será responsable de organizar, dirigir, supervisar, controlar y evaluar las actividades del resto del personal del Servicio de Salud, el cual, según lo exigido en las Bases de Licitación, será, al menos, el siguiente:

### **Establecimientos Penitenciarios Valdivia y Puerto Montt.**

Para cada uno de estos Establecimientos, se deberá disponer de las siguientes prestaciones:

- ❑ Médico Cirujano, 44 horas semanales.
- ❑ Enfermera (o), turnos en las 24 horas, los siete días de la semana
- ❑ Paramédico, turnos las 24 horas los siete días, en la Unidad de Salud
- ❑ Paramédicos, en turno diurno para cubrir las Enfermerías de los módulos. 2 en cada Establecimiento.
- ❑ Cirujano Dentista, 44 horas semanales
- ❑ Kinesiólogo, 44 horas semanales
- ❑ Nutricionista, 11 horas semanales
- ❑ Matrona, 22 horas semanales
- ❑ Ginecólogo, 10 horas mensuales
- ❑ Pediatra, 10 horas mensuales
- ❑ Estas tres últimas especialidades deberán estar disponibles en la medida que haya mujeres y niños en el Establecimiento.
- ❑ Psiquiatra, 11 horas semanales
- ❑ Traumatólogo, 11 horas semanales
- ❑ Médico Internista, 6 horas semanales
- ❑ Dermatólogo, 10 horas mensuales
- ❑ Oftalmólogo, 11 horas semanales
- ❑ Urólogo, 6 horas semanales

En caso de no disposición de alguna de estas tres últimas especialidades en la Región deberá contratarse, en su reemplazo, medicina general a razón de tres horas de medicina general por cada una de especialidad. Este cambio deberá ser aprobado por la Inspección Fiscal.

### **Establecimiento Penitenciario de Santiago 1**

Para este Establecimiento la disponibilidad de atención será la siguiente:

- ❑ Médico Cirujano, 44 horas semanales, quien cumplirá las funciones de Jefe de la Unidad de Salud
- ❑ Enfermera (o), turnos en las 24 horas, los siete días de la semana
- ❑ Enfermera, turno diurno
- ❑ Paramédico, turnos las 24 horas los siete días, en la Unidad de Salud
- ❑ 3 Paramédicos, en turno diurno para cubrir las Enfermerías de los módulos
- ❑ 2 Paramédicos en turnos diurnos para la Unidad de Salud
- ❑ Cirujano Dentista, 44 horas semanales
- ❑ Kinesiólogo, 44 horas semanales
- ❑ Nutricionista, 11 horas semanales
- ❑ Psiquiatra, 22 horas semanales
- ❑ Traumatólogo, 22 horas semanales
- ❑ Médico Internista, 11 horas semanales
- ❑ Dermatólogo, 11 horas mensuales
- ❑ Oftalmólogo, 11 horas semanales
- ❑ Urólogo, 11 horas semanales

#### **7.8.1.3. Resumen Operativo**

El Servicio de Salud tendrá a su cargo el desarrollo de todas las acciones tendientes a mantener y recuperar la salud de los internos. Estas acciones se enfocarán en tres aspectos fundamentales:

##### **7.8.1.3.1. Prevención**

Su objetivo será evitar o disminuir la probabilidad de desarrollo de enfermedades agudas y crónicas y contribuir a la promoción y mantención del buen estado de salud de los internos. Esto se logrará mediante la realización sistemática de:

- ❑ Exámenes médicos de ingreso a la Unidad Penal.
- ❑ Controles médicos periódicos a la población de internos.
- ❑ Programa de vacunaciones preventivas.
- ❑ Programas de educación sobre temas actuales de salud.
- ❑ Apoyo al desarrollo y control de programas de alimentación sana.
- ❑ Control de manipuladores de alimentos.
- ❑ Vigilancia biológica de los alimentos preparados.

#### **7.8.1.3.2. Medicina Curativa**

El objetivo del Servicio de Salud del Concesionario será la detección precoz y el tratamiento oportuno de enfermedades, mediante las siguientes actividades integradas:

- ❑ Revisión de las urgencias individuales y catastróficas en las Enfermerías de atención de los módulos de reclusión del Establecimiento y derivación a la Unidad de Salud de los casos que lo ameriten.
- ❑ Atención personalizada de los enfermos o accidentados en la Unidad de Salud del recinto penitenciario.
- ❑ Coordinación y control de prestaciones médicas en sistema de red de atención especializada externa.
- ❑ Aplicación y revisión constante de protocolos de atención del Sistema Nacional de Servicios de Salud, lo cual incluye programas de tratamiento de enfermedades especiales.

#### **7.8.1.3.3. Medio Ambiente y Prevención de Riesgos**

El cuidado del Medio Ambiente y el cuidado de las personas que trabajan está contemplado dentro de los principios básicos del Concesionario. Las actividades propuestas son:

- ❑ Manejo y disposición apropiada de desechos orgánicos e inorgánicos productos de la atención en Salud y Medicina.
- ❑ Educación en higiene ambiental al personal civil y de Gendarmería.
- ❑ Aplicación y difusión de las Políticas de Protección del Medio Ambiente del Concesionario.
- ❑ Vigilancia biológica del agua potable y de las dependencias con manipulación de alimentos.

#### **7.8.1.4. Políticas del Servicio**

La prestación del Servicio de Salud a Internos estará basada en los siguientes principios inspiradores:

- ❑ Prestar el Servicio con respeto a la dignidad y derechos de las personas privadas de libertad, quienes constituyen nuestro foco de atención.
- ❑ La atención en salud es considerada por el Concesionario como un derecho básico del ser humano y de los internos en particular.
- ❑ La salud es el bienestar físico, psicológico y social y no sólo la ausencia de enfermedad.
- ❑ El buen estado de salud es el pilar básico para el progreso personal y el potencial de desarrollo de los internos.
- ❑ La atención de salud y enfermedad será abordada como un sistema integrado de prestaciones, en coordinación y concordancia con los demás Servicios , con el fin de contribuir a una mejor rehabilitación de los internos.
- ❑ Disponer de los recursos técnicos, humanos y materiales suficientes para permitir la normal actividad del Servicio.
- ❑ Estrecha coordinación con Gendarmería de Chile.

#### **7.8.2. Descripción del Servicio**

El Servicio de Salud del Establecimiento Penitenciario entregará atención a los internos en esta área, procurando mantener las mejores condiciones de salud en la población penitenciaria en general. Ésta se materializará: a través del control médico de ingreso; la apertura de una Ficha Médica que permitirá controlar y hacer un seguimiento de las condiciones de salud de cada interno; prestando una atención médica integral con capacidad de resolución en los tres niveles de salud: primario, secundario y terciario; desarrollando campañas educativas y de prevención en esta área; y por último, cuidando las condiciones de higiene ambiental del recinto penitenciario.

El Servicio de Salud contará con los recursos humanos y de equipamiento establecidos en las Bases de Licitación, que le permitan llevar a cabo sus tareas. Se contará además con una Unidad de Salud al interior del E. P. para la resolución de la atención primaria y contactos que permitan la derivación de la atención secundaria y terciaria a los establecimientos externos del Servicio Nacional de Salud que corresponda.

La prestación del Servicio estará basada en la aplicación de los contenidos de los planes y programas vigentes para los Servicios de Atención Primaria del sector público de salud del país, en todo lo que sea compatible con el sistema penitenciario.

### **7.8.3. Definiciones Operativas**

#### **7.8.3.1. Personal**

##### **7.8.3.1.1. Selección**

Se seleccionará al personal que se requiera de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 11, Política de Recursos Humanos, del presente Reglamento de Servicio de la Obra.

##### **7.8.3.1.2. Capacitación**

Durante el período de puesta en marcha se desarrollará un trabajo de capacitación interna del equipo de trabajo que permita una adecuada planificación y homologación de criterios a cada uno de los participantes y tener un efectivo dominio de su cargo y una visión global, necesaria para un adecuado trabajo en equipo con criterios comunes.

Esta capacitación se realizará con la duración, temas y en las horas que se definan, de acuerdo a las necesidades detectadas.

##### **7.8.3.1.3. Evaluación**

Se establecerá un sistema de evaluación de desempeño para cada uno de los integrantes del equipo de trabajo. Durante el período de puesta en marcha se determinarán los estándares y objetivos para cada uno de los cargos.

#### **7.8.3.2. Horarios para la Prestación del Servicio**

Habrán tres tipos de horarios para las atenciones de salud:

- La atención de controles médicos, de medicina general y de especialidades se hará previa cita, de acuerdo a las disponibilidades horarias de los respectivos médicos. Para estas atenciones se procurará respetar los horarios de encierro y desencierro, como asimismo, los de comidas de los internos.
- Esta atención será de 9.30 a 12.30 y de 13.30 a 17.30 horas, concentrándose, en lo posible, en las tardes, la atención agendada.
- La atención de urgencia y por demanda espontánea será en primera instancia otorgada por personal paramédico en las Enfermerías de los módulos. Para esto, existirá una Unidad Paramédica conformada por personal paramédico, que atenderá las necesidades de atención o consulta que se suscitaren durante las horas de desencierro. Se atenderá en horarios preestablecidos, durante una hora en las mañanas y una hora en las tardes, en cada módulo.

- En los módulos habrá atención programada para toma de muestras de exámenes en ayuno de 8.30 a 9.15 hrs. Todos estos procedimientos se ejecutarán bajo las normativas fijadas por la autoridad sanitaria.
- En la Unidad de Salud habrá turnos permanentes las 24 horas del día con personal de Enfermería y paramédico, para la atención de urgencias. También habrá turno permanente de médico de llamada.

### **7.8.3.3. Lugares para la Prestación del Servicio**

Las actividades del Servicio de Salud se realizarán, preferentemente, en la Zona Interna del Establecimiento Penitenciario, pudiendo ser ejecutadas, en el caso de los exámenes de ingreso en las áreas de la zona externa determinadas por la Administración Penitenciaria.

En los módulos de internos se contará con Enfermerías, en los cuales, personal paramédico y/o de Enfermería, hará una primera atención de evaluación y/o contención, decidiendo la pertinencia de derivación a la Unidad de Salud. Asimismo, en estas Enfermerías se otorgarán también prestaciones menores, tales como curaciones menores, medicamentación, toma de muestras, etc. En todas estas atenciones, se cumplirán las normas y procedimientos establecidos por la Unidad de Salud para cada una de ellas, las cuales estarán de acuerdo con las normas que existan para ello en el Minsal.

Todas las atenciones médicas propiamente tales se harán en la Unidad de Salud, lugar en el cual se ejecutarán las intervenciones menores, la toma de exámenes, la atención dental y las hospitalizaciones que sean necesarias.

### **7.8.3.4. Coordinación con Gendarmería**

De acuerdo a la normativa institucional de Gendarmería de Chile y lo establecido en las Bases de Licitación, la seguridad y vigilancia es competencia del personal uniformado de Gendarmería de Chile, por lo tanto, la coordinación, en términos de canales formales de comunicación, del Servicio de Salud con ellos resulta fundamental, especialmente en relación con:

- Recepción de los internos de las necesidades de atención médica y comunicación de éstas al Servicio de Salud.
- Traslado de internos al interior del Establecimiento para las atenciones médicas.
- Vigilancia en lugares en los que se prestan atenciones.
- Traslado y vigilancia, en los casos que sea necesario derivar internos a establecimientos del exterior. Cuando sea necesario efectuar el traslado en ambulancia, el personal de la Unidad de Salud hará el contacto necesario para su obtener ésta y avisará a la Administración Penitenciaria para la operativización del traslado

#### **7.8.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

##### **7.8.4.1. Examen de Ingreso al Establecimiento Penitenciario**

Al ingreso de todo nuevo interno al Establecimiento Penitenciario se realizara un examen medico que se realizará por intermedio del Servicio de Salud de Establecimiento Penitenciario. Al realizar este examen, se abrirá una ficha médica de ingreso al interno, la cual será entregada en la Unidad de Salud, según el procedimiento que se determine.

La finalidad de este examen medico es chequear los documentos de salud que acompañan al nuevo interno y que acreditan su estado de salud y también, a través de un examen físico al interno que está ingresando, detectar posibles lesiones no informadas.

El examen medico, que será físico y verbal, sin exámenes de laboratorio, se realizará en el lugar dispuesto para ello en el Edificio de Administración Externa y lo ejecutará un paramédico o enfermero debidamente capacitado.

La aceptación del ingreso de un interno será certificada mediante entrega de un formulario en el que se dé cuenta de la evaluación de salud de ingreso, firmado por el funcionario de salud responsable.

Si un interno presenta lesiones no informadas o un estado de salud alterado, el funcionario que realizó el examen deberá informar del hecho a la Administración Penitenciaria, remitiendo el respectivo formulario y la documentación que acompaña su traslado.

Si la gravedad o urgencia que presenten las lesiones registradas lo hacen aconsejable, se dará prioridad a la atención, tratamiento y apertura de Ficha Médica de esos internos.

Ya sea porque la derivación desde otro Establecimiento así lo manifiesta o porque declara su condición, todo interno portador de VIH será ingresado en régimen especial de internación y se deberá solicitar los exámenes confirmatorios, cumpliendo lo establecido en la Resolución Exenta N° 371 del 2001 del Ministerio de Salud.

##### **7.8.4.2. Examen Médico de Ingreso al Servicio de Salud.**

A todos los internos, en un plazo máximo de 7 días corridos contados desde su notificación de ingreso, se le deberá practicar un examen médico como lo establecen las BALI en el numeral 2.8.2.4.4 y completar la correspondiente Ficha Médica. En el caso de los internos condenados, se les tomará exámenes de laboratorio de Hemograma, Uremia, Glicemia y Orina completa y, previo consentimiento de ellos, examen de VIH. Los internos imputados se someterán sólo a los exámenes que sean necesarios para precisar o decidir diagnósticos para una posible patología médica que se hubiera detectado en el examen

médico. En todo caso, según las Bases de Licitación, los exámenes practicados a internos imputados no sobrepasarán la cantidad de 300 al año.

En la Puesta en Servicio de los E. P. del Grupo 3 ingresará una gran cantidad de internos simultáneamente, lo cual hace impensable realizar esa cantidad de exámenes médicos en un breve plazo, por lo tanto, para el primer tiempo, se trabajará con la información médica que los internos traigan de su anterior penal. El Servicio de Salud deberá, en un plazo no superior a los seis meses desde la puesta en Servicio, actualizar las fichas médicas realizando el examen médico a todos los internos condenados que hayan ingresado al E. P. en este período.

Los exámenes básicos rutinarios físicos y de salud y los datos básicos de la Ficha Médica, podrán ser realizados por personal de enfermería o paramédico, debidamente preparados, en las Enfermerías anexos a los módulos.

El examen de ingreso completo que se les realizará a los condenados deberá incluir: examen físico completo; anamnesis; test para la detección precoz de la depresión y del beber anormal; exámenes de laboratorio HUGO y, previo consentimiento por escrito del interno, examen de detección de VIH. Todos los datos y resultados correspondientes deberán quedar registrados en la respectiva Ficha Médica.

#### **7.8.4.3. Incorporación a Programas Médicos**

El examen de ingreso podrá determinar que el interno según el diagnóstico y los factores de riesgo encontrados, se incorpore a alguno de los programas de seguimiento y prevención.

##### **7.8.4.3.1. Programa Adulto Sano**

Este programa integrará una serie de acciones destinadas a mantener y mejorar el nivel de salud de la población, poniendo especial énfasis en las medidas de prevención. Se ejecutará según las normas técnicas del Ministerio de Salud para el Programa del Adulto.

La ejecución del programa estará a cargo del equipo de salud del Establecimiento bajo la responsabilidad de su Director.

Las actividades de este programa se llevarán a cabo, tanto en las Enfermerías de los módulos, como en la Unidad de Salud del Establecimiento.

Considera la detección y manejo de los principales factores de riesgo de enfermedades de alta prevalencia, tales como tabaquismo, obesidad, los factores que se asocian a enfermedades cardiovasculares, cáncer, cirrosis, diabetes, etc.

Este programa incluirá controles anuales con mediciones físico-médicas de los internos, medición de presión arterial y, de ser necesario para confirmar algún indicio de enfermedad, exámenes de laboratorio, tales como glicemia, colesterol, agudeza visual, baciloscopía, entre otros.

A los internos incluidos en este programa, se les dará información acerca de la prevención del Sida y otras ETS, se le recomendará la atención en salud mental, a quienes puedan ser afectados por depresión y se promoverá, entre ellos, la salud oral.

#### **7.8.4.3.2. Programa Enfermo Crónico**

Los internos a los que se les diagnostique alguna patología crónica tal como hipertensión, diabetes u otra, ingresarán a un programa de control, que se establecerá de acuerdo a los planes y programas que vaya definiendo el Minsal, en el cual, personal del Servicio de Salud, hará un tratamiento y control de ellos, de modo tal de mantenerlos en las mejores condiciones de salud posibles y minimizar los posibles efectos secundarios que podrían suscitarse. Se llevará un registro en la Ficha Médica de cada uno de estos controles.

#### **7.8.4.3.3. Programa Enfermedades ETS y VIH**

El diagnóstico, tratamiento y control de las diferentes enfermedades agrupadas como Enfermedades de Transmisión Sexual, incluyendo sífilis, gonorrea, uretritis no gonocócica, tricomoniasis, vaginosis y VIH / SIDA, se realizará según las normas técnicas vigentes emitidas por el Ministerio de Salud.

El Programa de Control de Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS), VIH/SIDA, será realizado dentro de la Unidad de Salud como un programa regular. Las normas técnicas para la aplicación del programa serán aquellas establecidas por la Comisión Nacional del Sida del Ministerio de Salud, así como las de carácter complementario establecido en el Programa de Control de Infecciones Intra hospitalarias del mismo Ministerio.

El objetivo del programa será proporcionar un adecuado nivel de prevención y tratamiento en el ámbito de las Enfermedades de Transmisión Sexual a la población de internos del Establecimiento Penitenciario.

Para el cumplimiento del Programa de ETS se deberá mantener los fármacos establecidos por las normas del Ministerio de Salud para el tratamiento de las ETS.

#### **7.8.4.3.4. Programa TBC**

El diagnóstico y tratamiento de la Tuberculosis se realizará, por parte de la Unidad de Salud, de acuerdo a las Normas Técnicas para el Programa Nacional de Control de la Tuberculosis, del Departamento de Epidemiología, División de Programas de Salud, Ministerio de Salud de Chile, en su versión 1996.

El Programa de Control de la Tuberculosis proporcionará el máximo nivel posible de protección para los presos, empleados y visitantes con respecto a la tuberculosis, minimizando el potencial de contacto para esta enfermedad, dado

que se define la población de internos como de alto riesgo, priorizándose desde el punto de vista de salud pública el diagnóstico y localización de casos.

#### **7.8.4.3.5. Salud Mental**

El Programa de Salud Mental deberá contribuir al bienestar de los internos, aportando desde el ámbito de la salud mental a la satisfacción de sus necesidades de salud y a una convivencia social solidaria y favorecedora del desarrollo humano integral.

Su objetivo será proporcionar asistencia en salud mental y apoyo psiquiátrico a los internos que lo necesiten o soliciten, especialmente a aquellos que de acuerdo con la política de focalización penitenciaria, constituyan la población objetivo prioritaria de intervención.

Las actividades del programa estarán orientadas por las normativas y orientaciones técnicas para cada caso, publicadas por el Ministerio de Salud.

Los diagnósticos clínicos se realizarán usando la Clasificación Internacional de Enfermedades de la OMS 10.

La atención de los internos con trastornos mentales o psiquiátricos se hará por derivación desde la misma Unidad de Salud o a petición de Gendarmería de Chile debido a emergencias psiquiátricas. Según sea la patología, cada tratamiento indicará si la atención será grupal o individual, lo mismo que su duración.

En lo posible se privilegiarán las atenciones grupales y ambulatorias, llevándose un registro en la Ficha Médica, detallando cada intervención y evolución del interno.

Dentro del programa de salud mental, se prestará especial atención a las siguientes áreas específicas de acción:

- Atención a internos con depresión.

Aplicando las normas y recomendaciones contenidas en las “Normas de Diagnóstico y Tratamiento de la Depresión en el Nivel Primario de Atención” del Ministerio de Salud, se detectará y diagnosticará a la mayor cantidad posible de internos que presenten los síntomas correspondientes, para luego, según su grado de compromiso, derivarlos a tratamiento y seguimiento con el médico especialista. Especial prioridad se dará a aquellos internos diagnosticados como bipolares con riesgo de suicidio.

- Tratamiento a internos con riesgo de suicidio.

Estará dirigido a internos que han realizado intentos de suicidio o tienen conductas de alto riesgo de hacerlo. El tratamiento, realizado por médico psiquiatra, irá orientado a la contención y mediante psicoterapia solución de los factores causantes de la conducta suicida. Si el médico tratante lo estima se podrá recurrir a la hospitalización.

- Atención a internos con trastornos psiquiátricos severos.

Los internos que tengan estas características, como por ejemplo esquizofrenia, deberán ser motivo de un seguimiento y/o tratamiento sistemático de su dolencia, no sólo con la finalidad de mantenerlo estabilizado, sino como una manera de posibilitar la convivencia normal con su entorno.

□ Atención de urgencia

Los internos que requieran una atención de salud mental de urgencia serán atendidos en la Unidad de Salud. Entre las causas más probables se encuentran intentos de suicidio, episodios de sintomatología psicótica aguda, crisis epilépticas, crisis ansiosas y depresivas e intoxicaciones por drogas o medicamentos.

El equipo que otorgará la atención habitual de urgencia contará con el apoyo y asesoría de especialistas para realizar las acciones de detección, intervención en crisis y derivación de estos internos.

Para los controles y atenciones de los internos inscritos en los programas anteriormente descritos, la Unidad de Salud entregará a la Administración Penitenciaria, con la debida anticipación, las listas con los nombres de los internos y la fecha y hora en que deberán ser trasladados a la Unidad de Salud para su atención y/o tratamiento.

#### **7.8.4.3.6. Atención Gineco-Obstétrica y Pediátrica**

En los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt, donde habrá módulos de reclusión para mujeres y algunas celdas que permitirán recibir a lactantes junto con sus madres, será necesario programar atención ginecobstétrica y pediátrica, atendida por los respectivos especialistas.

Esta consistirá primordialmente en: atender consultas de morbilidad obstétrica y ginecológica, control de embarazadas, control post parto y control pre y post natal.

De acuerdo a lo establecido por las Bases de Licitación, esta atención, en la medida de lo posible, deberá ser prestada en las Enfermerías correspondientes de los módulos de reclusión

La atención pediátrica se realizará preferentemente en la Sala Cuna y consistirá en la atención de morbilidad infantil. Corresponde al Subprograma Sala Cuna, los controles de niño sano y las evaluaciones de desarrollo psicomotor.

#### **7.8.4.4. Demanda de Atención de Urgencia por Parte de los Internos**

Para los internos que requieran atención médica de urgencia, el personal de Gendarmería de Chile solicitará telefónicamente o por otro medio que se acuerde con el Concesionario la atención a la Unidad de Salud.

La enfermera de la Unidad de Salud, enviará en cuanto sea posible, al paramédico disponible más cercano, si es que, en ese momento, no hay paramédico de turno en ese módulo. Este último, en coordinación, si es necesario, con el personal de turno de Enfermería, hará una evaluación de la urgencia y pertinencia de la atención solicitada. Si se encuentra que la solicitud de urgencia es justificada, el paramédico solicitará a la enfermera de turno, el traslado del interno a la Unidad de Salud. Del procedimiento y coordinaciones para esto, se encargará personal de Enfermería.

Si la demanda de atención puede ser resuelta por el paramédico, éste la realizará en el módulo correspondiente.

Si la atención demandada no es de urgencia, pero procede ejecutarla en la Unidad de Salud, a petición del paramédico, la enfermera de turno agendará la atención con el profesional médico que corresponda. Diariamente, el Área Salud informará a la Administración Penitenciaria la lista de los internos que, al día siguiente deberán concurrir a la Unidad de Salud.

El personal paramédico de los módulos tendrá permanencia por turnos en los módulos que tenga asignado. Hará turnos con horario fijo, de modo que en cada uno de sus módulos estará un turno, tanto en las mañanas como en las tardes, durante las horas de desahorro. Además podrá, de ser necesario, asistir de llamada, a controlar casos de emergencia.

En caso de necesidad, este personal podrá ser reforzado con el personal paramédico o de Enfermería de la Unidad de Salud.

Para facilitar esta operación, el Concesionario implementará un sistema de comunicación entre la Unidad de Salud y los paramédicos, el cual deberá contar con la autorización de la Autoridad Penitenciaria..

#### **7.8.4.5. Hospitalización en la Unidad de Salud**

En la Unidad de Salud se podrá hospitalizar a internos hombres y mujeres, dependiendo de las características del E. P. de que se trate.

Las hospitalización sólo será otorgada en aquellos casos que determine el Médico Jefe de la Unidad de Salud, quien deberá informar a la Autoridad de la Unidad Penitenciaria respectiva.

La hospitalización podrá ser realizada a solicitud del médico general o especialista; también podrá utilizarse para internos post operados que fueron intervenidos en establecimientos hospitalarios externos y deben realizar su post

operatorio en la Unidad de Salud del E. P. En estos casos, la coordinación con Gendarmería de Chile, para el traslado de los internos desde las instituciones de salud externas y la recepción de los mismos será ejecutada por el personal de Enfermería de la Unidad de Salud.

Los hospitalizados serán evaluados por un médico, al menos, una vez al día en horario hábil, de lunes a viernes. Fuera de este horario, su revisión se ejecutará por parte de Enfermería, bajo la supervisión del médico de turno o de llamada, según sea el caso.

Todas las acciones de salud que se realicen en internos hospitalizados, así como su alta médica, deberán quedar registradas en la Ficha Médica del interno.

Para las patologías que deben tratarse en régimen de aislamiento, como el SIDA, la Unidad de Salud contará con recintos de hospitalización en aislamiento para pacientes con enfermedades infecto-contagiosas. En estos casos deberán cumplirse las normas del Ministerio de Salud de control de Infecciones Intrahospitalarias, Programa de Control de Enfermedades Transmisibles, VIH/Sida y Programa de Control de la Tuberculosis.

Todos los materiales clínicos, insumos, ropa, utensilios y desechos orgánicos o biológicos generados o utilizados en hospitalización en aislamiento, serán eliminados bajo procedimientos de bioseguridad.

#### **7.8.4.6. Derivación a Hospitales Externos**

Cada vez que sea necesaria una atención externa, ya sea por interconsulta o por internación para exámenes o intervención, el Médico Jefe, o quien lo reemplace, la solicitará por escrito a la Autoridad Penitenciaria, señalando la urgencia requerida y los datos de la reserva de atención solicitada en el establecimiento hospitalario externo. Esta coordinación deberá estar establecida de antemano por la Unidad de Salud, la cual gestionará la hora de interconsulta con especialista u hospitalización externa, ante los Establecimientos Públicos que se encuentren en la región respectiva, considerando su cercanía y/o complejidad de atención requerida.

Asimismo, la Unidad de Salud deberá mantener contactos permanentes con los establecimientos externos que permitan, en casos de urgencia, obtener una pronta atención y el envío de ambulancia para el traslado.

En ningún caso se podrá solicitar atención para especialista externo sin que previamente el interno haya sido examinado por un médico de la Unidad de Salud.

En caso que el interno deba permanecer hospitalizado en un establecimiento externo, la enfermera coordinadora deberá requerir al establecimiento externo, información diaria sobre el estado del paciente, lo cual será registrado en la hoja correspondiente de la Ficha Médica.

La internación en establecimientos externos, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 35 del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, deberá ser

autorizada por el Director Regional de Gendarmería y se deberá cumplir lo establecido en los artículos 36 y 38 de ese mismo Reglamento.

La seguridad y vigilancia de los internos durante su traslado o tiempo que permanezcan fuera del recinto penitenciario, será responsabilidad de Gendarmería de Chile.

#### **7.8.4.7. Farmacia**

La Unidad de Salud contará con una farmacia, dependencia destinada a guardar y distribuir los medicamentos necesarios para el tratamiento de los internos, la cual dispondrá de los elementos necesarios para su operación.

La farmacia mantendrá un stock básico de medicamentos de acuerdo a lo establecido en las Normas para el nivel primario por el Ministerio de Salud, independientemente de que la Unidad de Salud disponga, para su mejor funcionamiento, complementar en cantidad y calidad los medicamentos establecidos en dichas normas.

La farmacia deberá cumplir las disposiciones reglamentarias y normativas dictadas al respecto por el Ministerio de Salud. Deberá establecerse un procedimiento que permita disponer permanentemente, a la Enfermera de Turno, de los medicamentos para atender emergencias.

De la entrega y manejo de medicamentos se llevará un registro diario de su stock, entradas y salidas.

Los medicamentos indicados por los médicos para el tratamiento de patologías agudas o crónicas serán administrados en dosis unitarias en las Enfermerías de los módulos por el paramédico respectivo.

Los medicamentos psicotrópicos tendrán un sistema de registro especial y deberán ser indicados por el profesional correspondiente. El manejo de este tipo de medicamentos estará enmarcado en los principios de la Normativa de Uso de Medicamentos en Salud Mental Decretos 404 y 405 del Ministerio de Salud, en todo caso, deberá quedar registrada su prescripción en la Ficha Médica del interno.

Los medicamentos psicotrópicos serán entregados por personal del área de salud, en forma directa a cada interno.

#### **7.8.4.8. Exámenes de Laboratorio**

Los exámenes de laboratorio que sea necesario realizar a los internos, ya sea por el examen de ingreso del condenado o para confirmar algún diagnóstico, podrá el Servicio de Salud realizarlos mediante la habilitación de un laboratorio clínico que funcione en la Unidad de Salud, o bien, utilizando los Servicios de un laboratorio externo.

La toma de muestras para estos exámenes será realizada por enfermera (o) o paramédico de la Unidad de Salud, de ser posible, en las Enfermerías de los

módulos. Estas muestras serán enviadas para su análisis al laboratorio elegido, cumpliendo todos los procedimientos establecidos para su almacenamiento y traslado.

De cada examen realizado a los internos, así como de sus resultados, se dejará registro completo en la Ficha Médica.

#### **7.8.4.9. Acciones Preventivas de Salud**

Como parte de la prevención de salud y dentro del programa del adulto sano, se hará a lo menos una vez al año un examen general de salud a toda la población de internos condenados. Se seguirá, para esto, las normas ministeriales para el examen preventivo del adulto.

Se deberá realizar campañas preventivas a través de la difusión de normas de salud e higiene dirigidas a toda la población penal.

Si se presentaren situaciones que provoquen un riesgo epidemiológico, se adoptarán las medidas necesarias para la prevención específica de la situación detectada.

#### **7.8.4.10. Saneamiento Ambiental**

En esta área el Servicio de Salud deberá desempeñar las siguientes actividades:

- ❑ Realizar el control sanitario de los manipuladores de alimentos. Será también responsabilidad de la Unidad de Salud la supervisión sanitaria de los recintos de la Central de Alimentación y de los procesos de elaboración y distribución de los alimentos.
- ❑ Supervisar las condiciones higiénicas y de saneamiento ambiental de las dependencias del Establecimiento que de acuerdo a las normas, así lo requieran. Deberá también supervisar que la disposición de residuos sólidos se ejecute adecuadamente.
- ❑ Deberá supervisar el control del estado físico-químico y bacteriológico de los estanques de agua potable, vigilando que se realicen los análisis para ello, a lo menos una vez cada seis meses.

Las funciones, en este ámbito, del Servicio de Salud podrán ser ejecutadas por personal de Enfermería y/o paramédico del Servicio de Salud bajo la supervisión del Médico Jefe del Servicio.

En toda su actuación, el Servicio deberá velar por el cumplimiento de las normas medioambientales en la materia, contenidas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos, D. S. N° 977, el Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en Lugares de Trabajo D. S. N° 594 de 1999 y sus modificaciones del D. S. N° 201 del 2001.

#### **7.8.4.11. Interacción con Otros Servicios**

El Servicio de Salud deberá relacionarse con los otros Servicios, tanto básicos y que forman parte del Contrato de concesión, como de seguridad que provee Gendarmería de Chile, a fin de obtener los apoyos especializados necesarios para el buen funcionamiento del Servicio de Salud.

##### **7.8.4.11.1. Servicio de Aseo y Control de Plagas**

El aseo de la Unidad de Salud y de las Enfermerías de atención de los módulos, deberá realizarse al menos, una vez al día en forma normal y de manera adicional a solicitud del jefe de la Unidad de Salud o quien lo represente, cuando las condiciones sanitarias así lo hagan aconsejable.

El personal de aseo deberá retirar los desechos no orgánicos desde los distintos receptáculos, dispuestos para este efecto en las áreas de trabajo de la Unidad de Salud y depositarlos en los contenedores destinados para los residuos.

Dentro de la Unidad de Salud se deberá realizar aseo terminal de la Unidad Básica de Paciente, después de la alta de un interno.

El Servicio de Control de Plagas incluirá todas las áreas del Servicio de Salud, con una cobertura, al menos, trimestral.

##### **7.8.4.11.2. Servicio de Lavandería**

Este Servicio proveerá de la limpieza de la ropa de uso clínico de la Unidad de Salud tales como ropa de cama, toallas, pijamas, etc. Asimismo deberá ejecutar la limpieza de la ropa de cama necesaria para las zonas de residencia del personal. Para estos efectos, el Servicio de Lavandería se coordinará con el Servicio de Salud para realizar el retiro de la ropa sucia con la frecuencia necesaria.

##### **7.8.4.11.3. Servicio de Alimentación**

Este Servicio atenderá la provisión de alimentación para los internos que se encuentren hospitalizados en la Unidad de Salud, ya sea alimentación normal o la preparación de regímenes especiales por razones de salud de los internos. Para ello, el Servicio de Salud emitirá una solicitud escrita al Servicio de Alimentación identificando al paciente, el régimen indicado y el lugar donde debe entregarse la preparación especial, lo cual deberá realizarse desde el subsiguiente servicio de alimentación.

El personal del Servicio de Salud que se encuentre trabajando en las horas de alimentación recibirá la alimentación correspondiente, de acuerdo al procedimiento que se haya acordado para ello.

#### **7.8.4.11.4. Subprograma de Atención a Internos que presentan Adicción**

El Servicio de Salud en el contacto con los internos podrá detectar algunos que presenten problemas de adicciones al alcohol y/o drogas. Estos internos deberán ser derivados al Subprograma de Atención de Adicciones al Consumo de Alcohol y Drogas. Asimismo, prestará Servicios de hospitalización a los internos que sean derivados desde este Subprograma, porque así lo requieren en su etapa de desintoxicación.

#### **7.8.4.11.5. Servicio de Mantenimiento**

La Unidad de Salud y las Enfermerías de los módulos, en cuanto a infraestructura y equipamiento estarán incluidos en los planes normales de mantenimiento del Servicio de Mantenimiento de modo de asegurar el normal funcionamiento y desarrollo de sus actividades.

### **7.8.5. Plan de contingencias**

#### **7.8.5.1. Continuidad en el Servicio**

La continuidad del Servicio considera tres aspectos fundamentales: temporal, de actualización y de los Servicios externos de mayor complejidad.

##### **7.8.5.1.1. Continuidad en el Tiempo**

Se asegurará la existencia de la dotación de personal mínimo de acuerdo a lo establecido en este Reglamento de Servicio. Para esto existirá un control regular y estricto de la asistencia de los funcionarios, dotación de turnos, licencias y feriados. Para estas actividades el Servicio de Salud Penitenciario se coordinará con el área de RRHH del Concesionario.

El Servicio de Salud Penitenciario a nivel de cada Unidad de Salud, tendrá un horario de funcionamiento coincidente con las horas de desencierro de la población penitenciaria, con su personal básico (constituido por médico, enfermera y paramédico) completo. Fuera de este horario la atención de salud estará a cargo del personal de turno de Enfermería y paramédicos de la Unidad de Salud.

El Área de RRHH del Concesionario pondrá en práctica un sistema eficaz de selección, registro y contacto de recursos humanos que permita reemplazar al personal de la Unidad de Salud en uso de licencias, feriados o ausencias imprevistas.

##### **7.8.5.1.2. Continuidad de Actualización**

La actualización en la aplicación de los Servicios se basará en la aplicación de las Normas y Programas de Salud establecidos por el Ministerio de Salud en

Centros de Salud de Nivel Primario. Será responsabilidad del Concesionario actualizar y coordinar permanentemente los contenidos técnicos de estos programas con las autoridades de salud de nivel regional.

Será responsabilidad del Médico Jefe de la Unidad de Salud aplicar estas Normas y Programas de acuerdo a los estándares establecidos.

Será responsabilidad del Médico Jefe de la Unidad de Salud asegurar un correcto desempeño de los recursos humanos de la unidad. Para esto será el responsable de la supervisión técnica de las actividades y de su resultado.

#### **7.8.5.1.3. Continuidad en los Servicios Externos de Complejidad**

Para asegurar la continuidad de los Servicios de interconsulta externa y hospitalización en unidades de salud externas, el Concesionario deberá establecer las coordinaciones y convenios de atención necesarios.

#### **7.8.5.2. Programa de Emergencias y Catástrofes**

La Unidad de Salud deberá proveer Servicio Médico de emergencia, a internos y personal de Gendarmería de Chile en caso de emergencias y desastres por causas naturales o provocadas.

De ser necesario, ante esta eventualidad, la Unidad de Salud aplicará un Plan de Contingencia para la atención masiva de víctimas. El responsable será el Médico Jefe de la respectiva Unidad. El Plan deberá ser divulgado a los responsables de sectores que podrían verse involucrados en una emergencia tales como, personal de la Unidad de Salud, Comité de Emergencias y Catástrofes del Servicio penal, Personal de Gendarmería de Chile. Dicho Plan deberá ser actualizado periódicamente.

El Plan de Emergencia deberá incluir los siguientes puntos:

- ❑ Procedimientos en caso de emergencias y desastres.
- ❑ Stock mínimo de medicamentos para enfrentar una emergencia.
- ❑ Asegurar la existencia y condiciones de operabilidad óptimas del equipamiento de emergencia.
- ❑ Asegurar la operabilidad de las instalaciones y vías de acceso a la Unidad de Salud.
- ❑ Establecer los procedimientos de comunicaciones y coordinación con unidades de salud externas en caso de emergencias y desastres.

El Plan de Emergencia considerará las siguientes etapas:

#### **7.8.5.2.1. Alerta**

El mensaje de alerta en caso de emergencias y catástrofes será recibido desde la Administración Central del Establecimiento Penitenciario.

El funcionario que se encuentre a cargo de la Unidad de Salud en ese momento, activará el plan. En ese momento, informará a todos los funcionarios para que tomen posición en sus puestos.

En caso de emergencia fuera del horario hábil, el personal de turno avisará inmediatamente al Médico Jefe por el medio más expedito, quien deberá concurrir a la Unidad de Salud.

#### **7.8.5.2.2. Constitución del Puesto Médico de Avanzada**

Al activarse el procedimiento de atención para emergencias y desastres, se constituirá la Unidad de Salud como Puesto Médico de Avanzada encargado de organizar la atención inmediata, proceder al proceso de triaje y derivación de pacientes.

Este Puesto funcionará bajo la dirección del Médico Director y en todo momento se coordinará con la Administración Penitenciaria, en especial en lo referente a traslado, a establecimientos externos, de internos que resultaren víctima de la catástrofe o emergencia.

El principal objetivo de este puesto será la más pronta atención de las víctimas, tendiente a reducir la pérdida de vidas, proporcionando cuanto antes atención eficaz a todas las víctimas, procurando estabilizarlas en el foco.

Se hará un triaje médico al ingreso al puesto, a fin de clasificar a las víctimas y poder organizar mejor los recursos humanos y materiales disponibles, privilegiando las víctimas que requieran atención inmediata.

La función final del puesto es organizar el traslado de los pacientes que sea necesario trasladar a los hospitales externos que estarán preparados para recibirlos.

En el Puesto Médico de avanzada colaborará el personal de la Unidad de Salud, médicos, enfermeras, personal auxiliar de salud, personal administrativo y, de ser necesario, personal de refuerzo de la Unidad Penitenciaria.

### **7.8.6. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

#### **7.8.6.1. Acreditación de la Unidad de Salud en el Ministerio de Salud**

En cumplimiento con las normas legales vigentes, el funcionamiento de la Unidad de Salud deberá ser autorizado por la respectiva autoridad del Ministerio de Salud. Para ello, la infraestructura deberá cumplir con los requisitos exigidos por las autoridades competentes y el Concesionario cumplirá con las normas y procedimientos decretados y reglamentados por el Ministerio de Salud, para el funcionamiento de instituciones de similar naturaleza.

Esta autorización, de acuerdo a la legislación vigente, se renovará cada vez que las normas así lo establezcan.

#### **7.8.6.2. Gestión de Calidad del Servicio**

Para monitorear, asegurar y mejorar la calidad de este Servicio, el Concesionario aplicará un programa de gestión basado en el enfoque de calidad de Servicios . El programa de calidad de Servicio abarcará el desarrollo de políticas y procedimientos para la atención de salud, la formación y entrenamiento, el sistema de registros médicos, la prevención de las enfermedades. Para este efecto las normas de calidad estándares serán las establecidas por el Ministerio de Salud en sus normas vigentes a nivel de Programas de Salud.

Adicionalmente la Unidad de Salud solicitará una acreditación en Infecciones Intrahospitalarias a la Autoridad Sanitaria Regional, con la periodicidad que las normas determinen.

El alcance del programa de calidad incluirá todos los Servicios que preste la Unidad de Salud a los internos. Esto incluye proporcionar una atención de salud accesible, calificada y entregada por profesionales y personal de salud acreditado.

Se aplicará un plan continuo de mejoramiento de la calidad, el cual básicamente consistirá en la medición y análisis cuantitativo y cualitativo de datos que reflejen los procesos de atención de salud, de modo de poder examinar la estructura y resultados de los procesos de atención de salud.

El análisis se aplicará para mejorar la calidad de Servicios de cada Unidad de Salud Penitenciaria. Se definirá la calidad utilizando los criterios de: accesibilidad, oportunidad, efectividad, calidad de relaciones proveedor-pacientes, adecuación, continuidad y eficacia.

La elaboración y diseño del plan de calidad será responsabilidad del Médico Jefe de la Unidad de Salud Penitenciaria, el cual podrá apoyarse, para su elaboración y control, en un comité de calidad.

#### **7.8.6.3. Sistema de Registro y Sistematización de la Información**

El Servicio de Salud dispondrá de un software computacional, especialmente acondicionado, que permita llevar una Ficha Médica individual para cada interno del Establecimiento, en la cual quedará registrada, en detalle, toda la información referente al interno en cuanto al Área Salud. Esto es, exámenes, controles, tratamientos, indicaciones, intervenciones, derivaciones, internaciones, consultas, etc.

El objetivo general del sistema de registro es registrar y consolidar información relevante de los actos y procesos de atención de internos, permitiendo obtener la información y estadísticas necesarias para un buen control de gestión y para elaborar los informes que solicite la Autoridad Penitenciaria.

El sistema de registro consistirá en un sistema de administración de bases de datos que permitirá manejar el conjunto de toda la información de salud de todos y de cada uno de los internos de modo integrado y con adecuados niveles de seguridad y confidencialidad.

#### **7.8.7. Indicadores de Gestión**

El Concesionario podrá disponer, para su propio control de gestión, el cumplimiento de los índices que él estime convenientes, sin embargo, de acuerdo a lo exigido por las Bases de Licitación, deberá cumplir con los siguientes indicadores para este Servicio:

- Anualmente se deberá mantener o disminuir el promedio de cinco días de estadía de hospitalización en los Hospitales Externos por motivos de Salud, quedando exentas de este cómputo las intervenciones quirúrgicas mayores de urgencia, las atenciones a enfermos crónicos y terminales, lesionados en el momento de la aprehensión, enfermos traumatológicos, los accidentes laborales que deben ser cubiertos por la ley 16.744 y las derivaciones al Hospital Penitenciario.
- El promedio de atenciones externas no deberá superar la cantidad de 50 atenciones anuales por Establecimiento Penitenciario, para el caso de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt y la cantidad de 100 atenciones anuales para el caso del Establecimiento Penitenciario de Santiago 1, quedando exentas de este cómputo las intervenciones quirúrgicas mayores de urgencia; las atenciones a los enfermos crónicos y terminales; los lesionados en el momento de la aprehensión; los enfermos traumatológicos; los accidentes laborales que deben ser cubiertos por la ley 16.744; las derivaciones al Hospital Penitenciario; los internos hombres menores que necesiten atención de urgencia en hospitales externos; y los lesionados en eventos críticos, motines y causas naturales no imputables al Concesionario.

#### **7.8.8. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

##### **7.8.8.1. Del Concesionario**

El Concesionario será responsable que todos los Servicios de Salud, detallados en este Reglamento de Servicio de la Obra, sean prestados a los internos adecuadamente.

### **7.8.8.2. De la Inspección Fiscal**

Es la responsable de fiscalizar al Concesionario en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los Servicios comprometidos en el Contrato de Concesión.

### **7.8.8.3. Gendarmería de Chile**

Gendarmería de Chile deberá colaborar con el Servicio de Salud en los siguientes aspectos:

- Traslado de internos a las enfermerías de atención de los módulos, para su atención de salud o recibir medicamentos.
- Traslado de internos desde las enfermerías de los módulos a la Unidad de Salud para recibir atención de salud o dispensación de medicamentos.
- Traslado de internos desde la Unidad de Salud a sus lugares de reclusión.
- Traslado de internos, excepto cuando el interno debido a su estado deba ser trasladado en ambulancia, a Servicios de Salud externos, ya sea para interconsultas médicas y/o para su hospitalización en un establecimiento externo de salud y su vigilancia, mientras se encuentren fuera del Establecimiento Penitenciario.
- Trámite de las solicitudes de atención de salud espontánea de los internos.
- Permanencia de personal de vigilancia durante la prestación de los Servicios.

## **7.9. Servicio de Economato**

### **7.9.1. Aspectos Generales del Servicio**

El Concesionario organizará y administrará el Servicio de Economato del recinto penitenciario, lugar en el que se expendrán artículos de consumo de uso común especialmente autorizados por la Inspección Fiscal, a internos, funcionarios, visitas y trabajadores del Concesionario.

La modalidad de venta y entrega del servicio se realizará en cumplimiento a lo establecido en las Bases de Licitación y la Oferta Técnica (Documento N° 8) y según se describe en el presente Reglamento de Servicio de la Obra. El servicio contempla la venta de alimentos e insumos que no tengan preparación para su consumo y que no atenten contra la seguridad del Establecimiento Penitenciario.

### 7.9.2. Descripción del Servicio

El servicio contendrá ítemes diversos, con cobertura adecuada a la naturaleza del Establecimiento, y con límites de precios máximos que no superen en un 10% los precios de mercado de estos mismos productos o sus similares, en almacenes o supermercados de la Región en que se encuentre el Establecimiento Penitenciario. En caso que el producto no se encontrara en la capital regional donde se emplace el Establecimiento Penitenciario, el producto similar u homologable deberá tener como precio de mercado aquel que se cobre en la ciudad de Santiago en almacenes o supermercados.

En cuanto a horarios de atención y cobertura, los Servicios de Venta de Productos del Economato se realizarán de acuerdo a uno o varios, simultáneamente, de los siguientes sistemas:

- Un servicio permanente de kiosco en la Sala de Espera de Visitas, Edificio Control de Acceso (COA), que atenderá público sólo en horario de ingreso de visitas al Establecimiento Penitenciario.
- Un servicio de cafetería en el Casino de Funcionarios del Establecimiento Penitenciario.
- Se instalará máquinas expendedoras automáticas en los lugares internos y externos del Establecimiento.
- Un carrito con productos que circule por los distintos módulos, vendiendo directamente a los internos o a cualquier otra persona que se encuentre en la Zona Interna.

El horario de atención del Servicio Economato, es el siguiente:

- Kiosco en Edificio COA: De lunes a domingo desde las 10:00 hrs. hasta las 17:00 hrs. (sólo en horario de ingreso de visitas al Establecimiento Penitenciario).
- Carrito Repartidor en Módulos: De lunes a domingo desde las 9:30 hrs. hasta las 17:30 hrs. (no atiende módulos entre 12:30 hrs. hasta 13:30 hrs.).
- Cafetería en Casinos, Edificio DEP: De lunes a viernes desde las 9:00 hrs. hasta las 18:30 hrs.

Se organizará un equipo de trabajo en un sistema de turnos que cubra todos los requerimientos en los diferentes Economatos. A su vez, los horarios de atención a público podrán ser modificados en el tiempo por la Concesionaria, siempre y cuando no afecten la calidad y oportunidad de la prestación del servicio

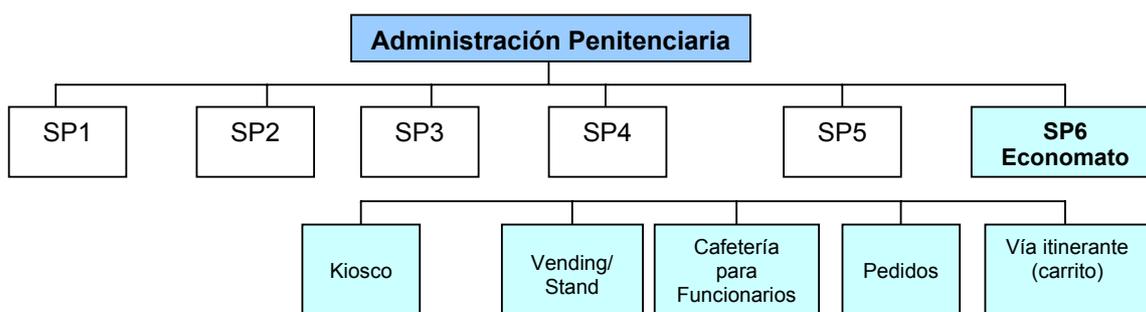
comprometido ni el cumplimiento de la legislación laboral vigente. Dichas modificaciones se presentarán oportunamente a la Administración Penitenciaria para su coordinación y aprobación.

Se suministrará artículos de óptima calidad, en perfectas condiciones de conservación y en las modalidades de entrega aptas para la capacidad de compra de los usuarios.

Para la compra de los insumos, la Concesionaria cuenta en su casa matriz con un Área de Adquisiciones y Logística certificado en Sistemas de Gestión Integrado, lo que presume la confiabilidad en la selección de proveedores de alta calidad, así como también el resguardo de los transportes bajo las condiciones que indica el Reglamento Sanitario de Alimentos.

La Concesionaria se registrará por la normativa vigente referida a la comercialización de productos y Reglamento Sanitario de los alimentos.

La organización de este servicio se presenta en el siguiente organigrama:



Como indica el organigrama, el Servicio de Economato se organizará a través de un equipo operacional dirigido por un Encargado de Economato. El equipo de trabajo estará conformado por personal calificado que contará con planes de capacitación adecuados a las necesidades de su desempeño, cuyas descripciones de cargo y perfiles se definen en el presente Reglamento.

El Concesionario podrá eventualmente operar con internos -en el sistema de venta en la zona interna- en los carritos de venta a los módulos, de reunir estos últimos las características adecuadas que requiere este servicio.

### 7.9.3. Definiciones Operativas

**Alimentos Perecibles:** Alimentos que se deben almacenar a temperatura de refrigeración o congelación para mantener su vida útil.

**Alimentos No Perecibles:** Alimentos que se pueden almacenar a temperatura ambiente (no superior a 20° C) manteniendo su vida útil.

**Almacenamiento:** Acción de guardar los insumos en las condiciones requeridas por la legislación vigente (RSA D.S. 977/2000).

**Bodega:** Lugar para el almacenamiento de insumos. Si son alimentos perecibles, deberán almacenarse a temperaturas de refrigeración (0 a 5° C) o de congelación (-18° C), si son no perecibles, en condiciones de poca humedad, a no más de 20° C. Si son insumos para la limpieza o desechables, deben estar almacenados en forma independiente y bajo condiciones que resguarden la mantención de los insumos.

**Economato:** Almacén de mercaderías mantenido por la Concesionaria, destinado a la venta de diferentes tipos de productos (que no requieren manipulación ni preparación o elaboración) para las personas (internos, funcionarios, personal del operador y visitas) dentro del Establecimiento Penitenciario.

**Expendier:** Vender al por menor.

**Higienización:** Acto de limpieza conjuntamente con sanitización (eliminación de los microorganismos).

**Máquina Expendedora Automática (Vending):** Máquina que puede expender alimentos perecibles como leche, té, café, sopas, etc., como también no perecibles, galletas, dulces, etc.

**Productos de Aseo que utiliza la Concesionaria:** Productos ocupados para la limpieza y sanitización de las superficies y/o alimentos como detergentes, sanitizantes, desengrasantes, etc., sus residuos son eliminados al medio ambiente y pueden destruirse por la acción bacteriana u otros agentes biológicos propios del medio ambiente. Este tipo de producto es de venta industrial y son normalmente adquiridos por la Concesionaria por un proveedor de productos de aseo industrial como Ecolab, Johnson's Diversey entre otros que pueda elegir la Concesionaria. Estos proveedores mantienen el mismo o similar estándar de calidad y certificación que la operación de los servicios en el Establecimiento Penitenciario, ya que son evaluados y monitoreados como todos los proveedores por la Concesionaria según Sistema de Calidad. El Plan de Aseo y Limpieza con los productos se encuentra en este mismo Reglamento en el Sistema de Gestión Integrado HSEQ.

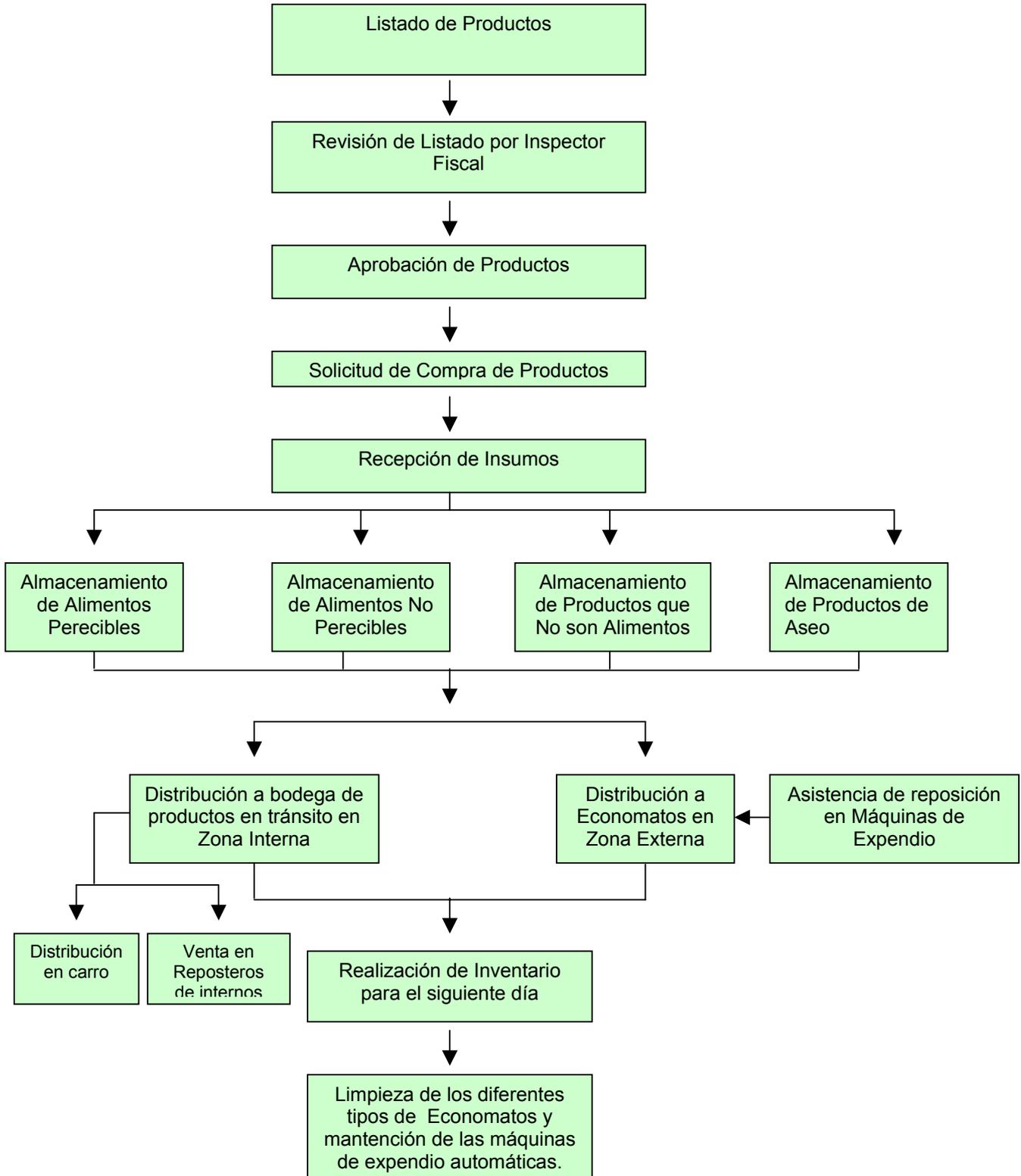
**Productos de Aseo que son Vendidos en el Economato:** Productos útiles, tanto para la limpieza de las instalaciones como de los internos. Algunos ejemplos son detergentes en polvo y líquido, jabones, shampoo, cremas, cloro (del tipo de venta directa en supermercado y almacenes), etc. Estos productos serán listados

y presentados previamente a la Inspección Fiscal para su aprobación, según indican las Bases.

Productos que No son Alimentos: Principalmente elementos desechables, que no incluyen productos de aseo (detergentes, sanitizantes, desengrasantes, etc.).

RSA (Reglamento Sanitario de los Alimentos): Ley que rige en Chile para todos los Establecimientos relacionados con el rubro de la alimentación, el Decreto Supremo es el N° 977 del año 2000.

### 7.9.4. Descripción del Funcionamiento Operativo



- Listado de Productos: Cada 3 meses la Concesionaria realizará el listado de productos para ser autorizado, al igual que sus precios, por el Inspector Fiscal del Establecimiento Penitenciario.
- Revisión de Listado por Inspector Fiscal: El Inspector Fiscal revisa el listado 15 días antes del comienzo del nuevo trimestre y tiene 10 días para modificar y/o aprobar.
- Aprobación de Productos: Antes de comenzar el nuevo trimestre el Inspector Fiscal aprobará el listado de productos, previa modificación de la lista basada en la exclusión de productos prohibidos o de productos que atenten contra la seguridad del Establecimiento Penitenciario.
- Solicitud de Compra: Después de tener el listado aprobado de los productos, se procede a través de la Central de Adquisiciones de la Concesionaria en su Casa Matriz, a la compra de los insumos, basado en las cantidades entregadas, promedio mensual de población penal y funcionarios que trabajen en el Establecimiento Penitenciario, indicadas también por el Inspector Fiscal.
- Recepción de Insumos: Se reciben los productos perecibles, los productos no perecibles, los que no son alimentos y los productos de aseo. Esta recepción se hará en el andén de descarga donde se realizarán los controles de calidad que aseguren las buenas condiciones del producto, generándose los registros correspondientes y en horarios diferidos para que no exista contaminación cruzada. El Sistema de Gestión Integrado controla todos los puntos críticos de la operación en la efectividad del proceso y la inocuidad alimentaria.
- Almacenamiento (Productos Perecibles, No Perecibles, Productos que no son Alimentos, Productos de Aseo): El abastecimiento de insumos a las bodegas de la Central de Alimentación se realizará con una frecuencia aproximada de una a dos veces por semana y serán almacenados de acuerdo a la naturaleza del producto en las bodegas correspondientes:
  - Bodega de Abarrotes: lugar seco y fresco a no más de 20° C.
  - Cámara de Refrigeración: entre 0 a 5° C
  - Cámara de Congelados: -18° C o más.
  - Bodega de Productos de Aseo: lugar seco y fresco a no más de 20° C.
  - Bodega de No Alimentos: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

En este proceso se controla temperatura de almacenamiento periódico, a partir de lo cual se generarán registros, control de stock, sistema FEFO (lo primero que se elabora es lo primero que sale). Este proceso es el mismo que se cumple para el Servicio de Alimentación descrito en este Reglamento y, como todos los procesos, están controlados a través del Sistema de Gestión Integrado, quien controla la inocuidad alimentaria y la eficiencia del proceso.

- Distribución a Bodega de Productos en Tránsito en Zona Interna: Para el abastecimiento del Economato en los reposteros de los comedores de los internos y del carro que se trasladará por la Zona Interna del Establecimiento Penitenciario vendiendo insumos, se abastecerá una bodega en la Zona Interna con capacidad de almacenamiento para 2 días como mínimo. Ésta se abastecerá una vez al día desde las bodegas de la Central de Alimentación, con insumos que serán controlados por los funcionarios de Gendarmería en el Control de Acceso en la Zona Interna, en un horario programado y coordinado previamente con la Administración Penitenciaria.
- Distribución a los Economatos en Zona Externa: A partir de las necesidades de cada Economato (Cafetería, Kiosco, Vending o Máquinas Expendedora y Pedidos) se generarán listados de solicitud a las bodegas respectivas y se cargará los productos en carros que permitirán el traslado a los diferentes Economatos desde las bodegas de la Central de Alimentación que también se encuentra en la Zona Externa.
- Asistencia de Reposición de Máquinas de Expendio Automática: Las máquinas de expendio automáticas deberán revisarse en forma diaria, coordinado con la Administración Penitenciaria, para hacer los requerimientos de reposición tanto de bebestibles como de alimentos secos.
- Distribución en Carro: El carro que venderá insumos al interior de la Zona Interna del Establecimiento Penitenciario se abastecerá en la medida de las necesidades de consumo de la población interna y funcionarios, desde la bodega de productos en tránsito ubicada en la misma Zona Interna. La coordinación de los recorridos del carro será oportunamente coordinada con la Administración Penitenciaria.
- Las especificaciones técnicas del carro serán presentadas para su aprobación, de manera oportuna, a la Administración Penitenciaria.
- Realización de Inventario para el Siguiete Día: Al término del día o del horario de expendio del Economato se realizará un inventario del stock y se emitirá luego la solicitud de lo faltante para el día siguiente, tanto en los Economatos de la Zona Externa como en la bodega de productos en tránsito ubicada en la Zona Interna.
- Limpieza del Economato y Mantenimiento de las Máquinas de Expendio Automáticas: Posteriormente se debe realizar limpieza y sanitización a los equipos de frío e instalaciones del Economato, así como el aseo a la máquina de expendio.

Modalidad de venta y formas de pago:

En todos los puntos de atención se mantendrá a la vista una completa lista oficial de precios de venta.

Cada transacción realizada al interior del recinto penitenciario quedará registrada y se emitirán boletas de venta conforme a la legislación tributaria actualizada.

Formas de pago: Pago al contado

#### **7.9.5. Plan de Contingencia**

En caso de ausencia de personal de atención del Servicio de Economato, se reemplazará por otro de igual competencia.

En caso de emergencias o evento crítico, calificadas así por la Administración Penitenciaria, el servicio será suspendido temporalmente hasta nuevas instrucciones de parte de la Administración Penitenciaria.

#### **7.9.6. Equipamiento para la Entrega del Servicio**

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Economato y deberá ser presentado oportunamente para su aprobación a la Administración Penitenciaria.

#### **7.9.7. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

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

- Toda venta contará con boleta y todas las exigencias tributarias legales.
- En caso de solicitudes extraordinarias, el Inspector Fiscal podrá entregar al Jefe de Economato un listado con los requerimientos con 72 horas de anticipación, para contar con los insumos en el Establecimiento Penitenciario.
- El Concesionario elaborará una lista cada tres meses de todos los productos que desee vender durante el período siguiente, lista que entregará al Inspector Fiscal 15 días antes del término del período en curso, con el fin que éste la revise, pudiendo aprobarla o exigir la eliminación de uno o más productos. Una vez recibido el listado, el Inspector Fiscal contará con 10 días para pronunciarse. Transcurrido dicho plazo, se considerará aprobada la lista de productos disponibles para la venta durante el período siguiente.
- El Concesionario podrá solicitar al Inspector Fiscal, fundadamente, la inclusión de nuevos productos en la lista en cualquier momento, realizando la solicitud por escrito.
- El Inspector Fiscal en cualquier momento podrá eliminar cualquier producto que se detecte como prohibido o que atente contra la seguridad del Establecimiento Penitenciario.

### **7.9.8. Indicadores de Gestión**

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

- Porcentaje de reclamos y sugerencias de usuarios, respondidas dentro de los 7 días hábiles siguientes a su recepción por el Concesionario sólo en el Economato exclusivo para Funcionarios de Gendarmería.
- Índice de accidentabilidad del personal del Concesionario.

### **7.9.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

La Inspección Fiscal es responsable de la fiscalización del cumplimiento por parte del Concesionario de la entrega correcta y oportuna del Servicio de Economato que comprometió en el Contrato de Concesión.

El Concesionario es el responsable de la ejecución del Servicio de Economato en los términos y condiciones que establece el Contrato de Concesión y que incluye la provisión de los insumos y la distribución hasta los distintos puntos de atención.

Para ello, los cargos de supervisión y por lo tanto, de responsabilidad del Servicio de Economato para el Concesionario, son los siguientes:

- Jefe Servicios
- Encargado de Economato

## **8. SERVICIO REINSERCIÓN SOCIAL**

### **8.1. Introducción**

Este título describe el Servicio de manera general, dando cuenta de aquellos aspectos que resultan comunes a todos los Subprogramas que dan vida al Programa:

- ❑ Subprograma Educación
- ❑ Subprograma para la Atención de Internos en el Área Social
- ❑ Subprograma de Atención a Lactantes Hijos de Internas
- ❑ Subprograma Atención Psicológica para Internos
- ❑ Subprograma de Atención a Internos que Presentan Adicción al Consumo de Alcohol y Drogas
- ❑ Subprograma de Capacitación Laboral
- ❑ Subprograma Laboral
- ❑ Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura

#### **8.1.1. Aspectos Generales**

El Servicio de Reinserción Social se constituye en uno de los pilares del trabajo penitenciario, en el entendido que uno de los propósitos esenciales al privar de libertad a un sujeto condenado, es el de someterlo a instancias cuidadosamente programadas que le permitan desarrollar habilidades y competencias para (re)asumir un lugar positivo en la sociedad, al tiempo que reconsiderar su comportamiento delictivo.

Es en el contexto de esta posibilidad de intervención rehabilitadora, o habilitadora, que adquiere sentido esta área de trabajo. A la base, la convicción de que el ser humano se construye permanentemente que, bajo circunstancias favorables, es posible darle un sentido diferente a la vida y elegir una nueva forma de vivir.

La condición de reclusión ofrece al equipo de Reinserción Social la posibilidad privilegiada de intervenir a los internos de manera sistémica e intensiva. Permite además ser testigo de sus avances o retrocesos y tomar las medidas correctivas oportunas.

Su misión es la de atender y asistir a la población penal velando por su salud mental, minimizar los efectos negativos de la prisionización y contribuir a la reinserción social de los internos condenados.

Para dar cuenta de ello las Bases de Licitación establecen como dotaciones mínimas para cada Establecimiento Penitenciario, las que se detallan a continuación:

- E. P. Valdivia y Puerto Montt:
  - 7 Psicólogos por Establecimiento.
  - 8 Asistentes Sociales por Establecimiento.
  - 3 Técnicos en Asistencia Social por Establecimiento.
  - 1 Sociólogo por Establecimiento.
  - 3 Terapeutas Ocupacionales por Establecimiento.
  - 3 Profesores de Educación Física por Establecimiento.
  - 2 Técnicos en Rehabilitación de Drogas por Comunidad Terapéutica.
  - 1 Educadora de Párvulos por Sala Cuna.
  - 1 Auxiliar de Párvulos por cada 5 lactantes.
  - La cantidad de monitores se ajustará a la cantidad de talleres, al tipo de talleres, su duración y a las posibilidades de repetición de los mismos talleres.
  - La cantidad de profesores se ajustará a la cantidad de alumnos, al nivel educacional, al tipo de curso y a las modalidades educativas a aplicar.
  
- E. P. Santiago Uno
  - 8 psicólogos por Establecimiento.
  - 8 Asistentes Sociales por Establecimiento.
  - 1 Sociólogo por Establecimiento.
  - 4 Terapeutas Ocupacionales por Establecimiento.
  - 3 Profesores de Educación Física por Establecimiento.
  - La cantidad de monitores se ajustará a la cantidad de talleres, al tipo de talleres, su duración y a las posibilidades de repetición de los mismos talleres.

Este personal estará a cargo de hacer operativas las diferentes acciones asociadas a cada Subprograma, asegurando su ejecución y continuidad en el tiempo, y contribuyendo a hacer posibles los estándares de calidad comprometidos por el Concesionario.

### Programas de Intervención:

Puesto que los Establecimientos Penitenciarios se componen de poblaciones de internos diferenciadas en términos de su condición jurídica, es que este Servicio ha desarrollado Programas específicos para imputados y para condenados cuyo abordaje es coherente con las Convenciones Internacionales sobre Derechos Humanos y las recomendaciones asociadas al trabajo con poblaciones penitenciarias.

Para estos fines, ha planificado modalidades de intervención cuyos énfasis difieren en atención a dichas diferencias y en consideración a que sus objetivos finales no resultan siempre coincidentes. En lo que corresponde a puntos de encuentro, unos y otros compartirán indistintamente, de manera permanente y a voluntad, del acceso a la denominada Atención Psicosocial Básica, entendida como atención asistencial social y psicológica.

### Población de Internos Condenados:

En relación a la población de internos condenados, el objetivo que guía la intervención es el de propender a su reinserción social a través de la implementación de un Programa de Intervención psicosociocriminológico, laboral, deportivo-recreativo, artístico-cultural y educativo individualizado, sistemático y progresivo a cargo de un equipo de Asistentes Sociales, Psicólogos, Terapeutas Ocupacionales y Monitores.

El punto de partida de este Programa estará dado por el respectivo Diagnóstico Psicocriminológico Inicial, a través del cual se evaluará las características individuales de cada interno –sus potencialidades y deficiencias- al momento de su ingreso al Establecimiento Penitenciario.

Una vez terminada dicha exploración, el equipo de Reinserción Social estudiará la manera de implementar un Programa de Intervención coherente con sus características individuales, que permita al interno adquirir competencias y habilidades socialmente positivas que favorezcan su posterior reinserción social.

La propuesta de intervención generada a partir de dicho análisis será sometida a la evaluación del respectivo Consejo Técnico, quien determinará su pertinencia y colaborará con el Concesionario en su perfeccionamiento con sugerencias e indicaciones, si lo estima necesario.

Una vez acordado el Programa, el Área de Reinserción social tomará las medidas para incorporar al interno a las diferentes actividades, considerando la natural progresión que dichas acciones deban tener.

Finalmente, una vez incorporado, el Concesionario tendrá especial cuidado en evaluar su participación en cada una de ellas, registrando avances o retrocesos, con objeto de monitorear de manera permanente la pertinencia del Programa y de este modo tomar las medidas correctivas oportunas. Como resulta natural,

será función del consejo Técnico aprobar o rechazar los cambios que considere pertinentes.

#### Población de Internos Imputados:

En relación a la población de internos imputados, el objetivo que guía la intervención dice relación con atender y asistir a dicho segmento con objeto de evitar su deterioro psicosocial producto de la privación de libertad, atendiendo a realizar las acciones que resulten pertinentes para prevenir o minimizar los efectos negativos de la prisionización, cuales son, el contagio criminógeno.

Para ello, el Área de Reinserción Social ha desarrollado un Programa Específico para internos imputados sobre la base de la consideración de sus diferencias individuales. Esto es, la diferenciación en términos del impacto que la privación de libertad pueda tener entre aquellos que recién ingresan a un Establecimiento Penitenciario y aquellos que ya han permanecido algún tiempo privados de libertad; y la consideración de que diferentes personas experimentarán de manera particular una privación de libertad que transcurre en un medio penitenciario, con el peligro de asumir para sí conductas criminógenas.

De aquí que se ha ideado un Programa que se distingue en dos etapas asociadas a dos períodos diferentes: la llegada del interno al Establecimiento y la situación del interno luego de transcurridos 3 meses de privación de libertad en un Establecimiento de esta naturaleza. A la base, la convicción de que estos períodos pueden ser considerados críticos para los internos y, por lo tanto, deben ser objeto de un monitoreo individualizado y cuidadoso, con objeto de tomar las medidas pertinentes para cada caso. Toda propuesta generada por el Área de Reinserción Social respecto de la pertinencia de incorporación de internos a programas específicos deberá contar con la aprobación del Consejo Técnico para su posterior implementación.

Con estos fines, es que ha sido desarrollado un Programa de Evaluación y Diagnóstico diferenciado que permita evaluar a cada interno en los períodos antes mencionados:

- Entrevista de Ingreso: tiene sentido en la medida que permite conocer ciertas características del interno que permitan realizar las diferentes gestiones asistenciales que corresponda a cada caso, al tiempo que derivarlo rápidamente a los diferentes servicios y Subprogramas de atención, cuales son: atención psicológica, atención sociofamiliar, programa de deporte y cultura, biblioteca y, en el caso de Santiago Uno, al programa laboral, entre otros.
- Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico: esta evaluación ha sido planificada para tener lugar al cabo de tres meses de permanencia del imputado en el Establecimiento, puesto que tiene por objeto evaluar las condiciones psicosociales y de contagio criminógeno en las que se encuentre. El sentido de esta evaluación es el de adoptar las medidas correctivas que fueren necesarias para aminorar el impacto negativo de la reclusión antes que se vuelva crítico. Para ello se ha diseñado un Programa

Psicosociocriminológico y Deportivo-Recreativo Específico que se implementará a través de talleres psicosociales y actividades sistemáticas deportivo-recreativas que complementarán las actividades que los internos pudieran estar realizando, con objeto de favorecer entre ellos destrezas que les permitan enfrentar el deterioro general de su salud mental, dar un uso positivo a su tiempo libre, al tiempo que desarrollar o mantener sus competencias prosociales. Esta programación integral de actividades recibe la denominación genérica de Programa de Intervención Específico para Imputados.

La descripción general de cada una de las actividades asociadas al Programa de Reinserción Social se desarrollará en el numeral correspondiente. La especificación detallada y el número de actividades anuales a implementar se indicará en el respectivo Programa Anual de Actividades de Reinserción Social, dado que su cuantificación estará directamente asociada al número de internos que conformen la población objetivo en los diferentes Establecimiento Penales y, por lo tanto, será variable. De aquí que las coberturas se expresen en términos de porcentajes en los respectivos numerales.

### **8.1.2. Descripción del Servicio**

El Servicio de Reinserción Social estará conformado por un equipo de técnicos y profesionales que formulará y ejecutará anualmente un Programa de Intervención integral, entre cuyas actividades se cuenta con: intervención psicológica y social, completación de estudios, capacitación y reforzamiento de hábitos laborales, tratamiento de adicciones, actividades culturales, recreativas y prácticas deportivas. El propósito de estas esfuerzos será el de apoyar a los internos en su progresiva reintegración al medio familiar, laboral y comunitario del modo más efectivo posible.

#### **8.1.2.1. Objetivos**

##### **Objetivo General:**

- Atender, asistir y contribuir a la reinserción social de los internos condenados mediante la implementación de un programa sistemático y progresivo, de mediano y largo plazo, cuyo objetivo es el de propender a la modificación de las conductas que inciden en la génesis y desarrollo de los actos delictuales.
- Atender y asistir a la población de internos imputados, procurándoles las condiciones psicológicas, sociales, recreativas y laborales -cuando corresponda-, que permitan evitar o disminuir el deterioro psicosocial producto de la privación de libertad.

**Objetivos Específicos E. P. Valdivia y Puerto Montt :**

- ❑ Otorgar, según requerimiento, Atención y Asistencia Psicosocial a toda la población penal, con un enfoque flexible adaptado a su calidad procesal y a su probable tiempo de permanencia en el Establecimiento, según sea su condición de imputado o condenado.
- ❑ Atenuar el deterioro psicosocial de los internos producto de la privación de libertad y contribuir a mantener un Régimen Interno seguro a través de la ejecución de un Programa Deportivo-Recreativo y Artístico-Cultural que permita la ocupación del tiempo libre, en especial a los internos imputados, reduciendo el estrés y los efectos negativos de la prisionización.
- ❑ Efectuar una Entrevista Diagnóstica Preliminar a todos los internos imputados cuya permanencia en el Establecimiento Penitenciario supere los 15 días.
- ❑ Efectuar un Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico a todos los internos imputados cuya permanencia en el Establecimiento Penitenciario supere los tres meses, con la finalidad de incorporar a los internos que lo requieran a un Programa de Intervención Psicosociocriminológico y Deportivo-Recreativo Específico tendiente a contrarrestar el deterioro psicosocial producto de la prisionización.
- ❑ Efectuar un Diagnóstico Inicial a todos los internos condenados, analizando y evaluando las variables criminológicas, psicológicas, sociales, educacionales y laborales.
- ❑ Elaborar en base al Diagnóstico Inicial un Programa de Intervención Individual a cada interno condenado, especificando logros y plazos.
- ❑ Desarrollar programas de modificación de la conducta delictiva de los internos condenados, aplicando técnicas de intervención dirigidas a los aspectos psicológicos disfuncionales y al desarrollo de sus potencialidades.
- ❑ Mejorar el perfil del desempeño social de los internos condenados a través de la aplicación de programas de entrenamiento en destrezas sociales efectivas que les permitan mejorar su calidad de vida y una reinserción social efectiva en el medio libre.
- ❑ Mejorar el perfil de competencias educacionales y laborales a través de una oferta educativa de calidad y una capacitación laboral acorde con las posibilidades del mercado laboral de la región.
- ❑ Ofrecer mejores oportunidades de éxito social y económico en el medio libre, poniendo a disposición de los internos condenados -durante su permanencia en el Establecimiento Penitenciario- una oferta laboral que les permita adquirir experiencia en un oficio, obtener ingresos económicos regulares y desarrollar hábitos laborales.
- ❑ Mantener un registro actualizado de la información de cada interno, que permita monitorear la evolución de su proceso individual y alimentar la Base de Datos del Servicio de Reinserción Social.

### **Objetivos Específicos E. P. Santiago Uno:**

- Otorgar, según requerimiento, Atención y Asistencia Psicosocial a toda la población penal, con un enfoque flexible adaptado a su condición de imputado.
- Atenuar el deterioro psicosocial de los internos producto de la privación de libertad y contribuir a mantener un Régimen Interno seguro a través de la ejecución de un Programa Deportivo-Recreativo y Artístico-Cultural que permita la ocupación del tiempo libre de los internos, reduciendo el estrés y los efectos negativos de la prisionización.
- Poner a disposición de los internos, durante su permanencia en el Establecimiento, una oferta laboral que incluya trabajo independiente y artesanal, con la doble finalidad de proveerles la oportunidad para que generen ingresos económicos y de reducir los efectos negativos asociados a la pérdida de libertad.
- Efectuar un Entrevista Diagnóstica Preliminar a todos los internos imputados cuya permanencia en el Establecimiento Penitenciario supere los 15 días.
- Efectuar un Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico a todos los internos cuya permanencia en el Establecimiento Penitenciario supere los tres meses, con la finalidad de incorporar a los internos que lo requieran a un Programa de Intervención Psicosociocriminológico y Deportivo-Recreativo Específico tendiente a contrarrestar el deterioro psicosocial producto de la prisionización.

#### **8.1.2.2. Estructura Organizacional**

En el Nivel Central y en cada Establecimiento se creará una estructura organizacional con instancias y funciones definidas para lograr una eficiente prestación del Servicio:

#### **Gerencia:**

La estructura organizacional central contará con una Gerencia de Reinserción Social, encargada de dirigir la gestión del Área en cada Establecimiento Penitenciario para lo cual planificará, coordinará, supervisará, evaluará y controlará el Servicio entregado por las Áreas locales de Reinserción Social, trabajando de manera conjunta con los Gerentes de Explotación y las Coordinaciones de Reinserción Social.

Le corresponderá organizar y orientar a los equipos de trabajos, estableciendo las políticas y programas necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Servicio de Reinserción Social.

### **Coordinación del Servicio de Reinserción Social:**

Es la responsable de la dirección del Servicio de Reinserción Social en el Establecimiento Penitenciario. Deberá orientar y supervisar los equipos de trabajo, coordinando las actividades a fin de lograr una adecuada ejecución de los Subprogramas.

### **Área de Reinserción Social:**

Instancia que agrupa a diferentes Subprogramas que por su naturaleza requieren de una coordinación permanente. Su rol fundamental es dirigir, orientar y coordinar la ejecución de los Subprogramas que se encuentran bajo su dependencia con el fin de que los internos reciban atención adecuada a sus requerimientos.

En los Establecimientos que cuenten con población de internos condenados, existirá una Coordinación de Reinserción Social con cuatro Áreas que, en su conjunto, serán responsables del desarrollo de los ocho Subprogramas de Reinserción Social: Área Psicosocial, Área de Educación, Área Capacitación y Trabajo y Área de Recreación y Cultura. La primera comprende los Subprogramas de Atención Psicológica para Internos, Atención de Internos en el Área Social, Atención a Internos que Presentan Adicción al Consumo del Alcohol y Drogas y Atención a Lactantes Hijos de Internas. La segunda Área comprende el Subprograma Educación. La tercera incluye los Subprogramas de Capacitación Laboral y Subprograma Laboral. Finalmente la cuarta área incluye el Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura.

Cada una de estas áreas se hará operativa a través del trabajo de un equipo técnico y profesional competente, acorde con el perfil establecido en las Bases de Licitación y con las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo desarrollo de los Subprogramas:

### **Área Psicosocial:**

- ❑ Subprograma para la Atención de Internos en el Área Social: desarrolla las actividades de Diagnóstico Social, Atención, Apoyo Social e Intervención Social.
- ❑ Subprograma Atención Psicológica para Internos: incluye actividades de Diagnóstico Psicocriminológico y Psicológico, Atención, Apoyo Psicológico e Intervención Psicológica y Psicocriminológica.
- ❑ Subprograma de Atención de Internos que Presentan Adicciones al Consumo de Alcohol y Drogas: desarrolla acciones de Prevención y Tratamiento que se materializan a través de una Comunidad Terapéutica acreditada por el Sistema Nacional de Salud.
- ❑ Subprograma de Atención a Lactantes Hijos de Internas: se implementa a través de la instalación y funcionamiento de una Sala Cuna acreditada por la Junji y la ejecución de programas complementarios dirigidos a las madres

internas, padres y/o familiares de referencia de los lactantes.

#### **Área de Educación:**

- Corresponde al Subprograma Educación: se concreta a través de la implementación de una Escuela-Liceo que impartirá a los internos: Educación Básica, Educación Media Científico-Humanista, Educación Media Técnico-Profesional y Educación a Distancia, según las correspondientes normas técnicas entregadas por el Ministerio de Educación.

#### **Área de Capacitación y Trabajo:**

- Subprograma de Capacitación Laboral: desarrolla actividades de Diagnóstico Laboral, Talleres de Formación para el Trabajo y Cursos de Capacitación Laboral.
- Subprograma Laboral: incluye las modalidades de Trabajo Independiente, Artesanal, Microempresa y Trabajo Dependiente.

#### **Área de Recreación y Cultura:**

- Corresponde al Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura: desarrolla Acciones, Talleres y Eventos dirigidos a toda la población penal.

#### **E. P. Santiago Uno:**

En el caso particular del E. P. Santiago Uno, que alberga sólo imputados, las actividades están orientadas fundamentalmente a la asistencia y desarrollo de programas de Atención Psicológico, Social, Laboral, Cultural, Recreativo y Deportivo, con el propósito de reducir los efectos psicosociales involutivos asociados a la privación de libertad. Las actividades de los cuatro Subprogramas dependerán directamente de la Coordinación de Reinserción Social:

- Subprograma para la Atención de Internos en el Área Social: desarrollará actividades de Diagnóstico, Atención, Apoyo Social Asistencial y Talleres Psicosociocriminológicos Específicos.
- Subprograma Atención Psicológica para Internos: desarrollará actividades de Diagnóstico Psicológico y Psicocriminológico Específico, Atención y Apoyo Psicológico cuando se requiera, y Talleres Psicosociocriminológicos Específicos.
- Subprograma Laboral: incluye Trabajo Independiente y Artesanal. Con objeto de propender a la realización de productos de mayor calidad y competitivos en el mercado, el Concesionario realizará esfuerzos de capacitación laboral al tiempo que apoyará la comercialización de los productos elaborados por los internos.
- Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura: desarrollará Eventos,

Acciones Deportivo-Recreativas y Artístico-Culturales y Torneos Deportivo-Recreativos dirigidos a toda la población penal.

### **8.1.3. Definiciones Operativas**

En esta sección se definen los conceptos, generales a todos los Subprogramas del Servicio de Reinserción Social, empleados en este Reglamento. Los conceptos propios de la especialidad de cada Subprograma se definen en los apartados correspondientes.

**Asistir:** Acción a través de la cual la Administración Penitenciaria fomenta el desarrollo de la capacidad de autogestión y demás potencialidades de las personas puestas a su disposición (Bases de Licitación Grupo 3).

**Atender:** Acción de proporcionar a los internos un conjunto de condiciones básicas en materia de infraestructura, higiene ambiental, alimentación, vestuario personal y de cama, aseo personal, atención de salud, protección de la integridad física y psicológica, facilidades de comunicación y atención espiritual (Bases de Licitación Grupo 3).

**Celda:** Constituye el espacio personal del interno, destinado a su alojamiento, proveyendo privacidad y seguridad a sus pertenencias (Bases de Licitación Grupo 3).

**Centro de Cumplimiento Penitenciario (CCP):** Establecimientos Penitenciarios destinados al cumplimiento de penas privativas de libertad, los que podrán tener los regímenes siguientes: cerrado, semi-abierto y abierto, definido en los artículos 29, 30 y 31 del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios (Bases de Licitación Grupo 3).

**Centro de Detención Preventivo (CDP):** Establecimientos Penitenciarios de reclusión destinados a poblaciones en calidad procesal de imputados, incluye diferentes niveles de seguridad (Bases de Licitación Grupo 3).

**Centro Penitenciario Femenino (CPF):** Establecimientos Penitenciarios destinados a la atención de mujeres. En ellos existirán dependencias que contarán con espacios y condiciones adecuados para el cuidado y tratamiento pre y post-natal, así como la atención de hijos lactantes de las internas (Bases de Licitación Grupo 3).

**Complejo Penitenciario (CP):** Establecimientos Penitenciarios en que coexisten en un mismo perímetro varias unidades de reclusión concebidas para aplicar un régimen interno y tratamiento diferenciado a los reclusos, con el apoyo de servicios únicos centralizados de seguridad, administración, salud, técnica, laboral, y de registro y movimiento de la población penal (Bases de Licitación Grupo 3).

**Consejo Técnico:** Habrá, a lo menos en cada E. P., un Consejo Técnico, que actuará bajo la dependencia jerárquica del Alcaide, quien lo presidirá. Este Consejo tendrá la estructura, funciones y atribuciones indicadas en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, establecido en el DS MINJU N°

518 del año 1998, y en la Res. Ex. N ° 1.233 de 24 de mayo de 1999, dictada por el Sr. Director Nacional de Gendarmería de Chile o aquella que la sustituya (Bases de Licitación Grupo 3).

**Contribuir a la Reinserción Social:** Acción desarrollada a través de la atención, vigilancia y asistencia mediante la cual la Administración Penitenciaria estimula el desarrollo de las condiciones personales de los individuos puestos a su disposición durante el período de permanencia y al egreso del sistema penitenciario, de forma de facilitar su reinserción social (Bases de Licitación Grupo 3).

**Delito:** Toda acción u omisión voluntaria penada por la ley. Las acciones u omisiones penadas por la ley se reputan siempre voluntarias, a no ser que conste lo contrario (Código Penal).

**Diagnóstico Imputados:** Refiere, de una parte, a la Entrevista Diagnóstica Preliminar realizada al ingreso del interno al Establecimiento y, de otra, al Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico realizado a los internos cuya permanencia en el Establecimiento supere los tres meses.

**Diagnóstico Inicial:** Evaluación multidisciplinaria, con fines de intervención, que se efectúa al ingreso del condenado al Establecimiento. Considera a lo menos las variables sociales, psicológicas, criminológicas, educacionales, laborales y todo aspecto relevante de la historia de vida del sujeto que pueda dar cuenta de las condiciones personales y ambientales que propiciaron la conducta delictiva.

**Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico:** Evaluación psicosocial y criminológica realizada a los internos imputados, cuya permanencia en el Establecimiento supere los tres meses. En el caso que fuera detectado deterioro psicosocial y/o contagio criminógeno producto de la prisionización, se incorporarán –previa autorización del Consejo Técnico- al Programa de Intervención Psicosociocriminológica Específico, con el fin de corregir o minimizar dichas desviaciones.

**Entrevista Diagnóstica Preliminar:** Exploración de variables sociales, laborales y educacionales referida a todo **imputado** al momento de su ingreso al Establecimiento. Su objetivo será el de conocer y registrar las características individuales de cada interno, realizar las gestiones asistenciales que resulten pertinentes y derivarlo/incorporarlo a las actividades de atención básica disponibles.

**Establecimientos Penitenciarios:** Se denominan genéricamente Establecimientos Penitenciarios, los recintos donde deben permanecer custodiadas las personas privadas de libertad en razón de detención y mientras están a disposición del Tribunal pertinente; las personas sometidas a prisión preventiva y las personas condenadas al cumplimiento de penas privativas de libertad. Corresponde también a esta denominación las dependencias destinadas al seguimiento, asistencia, y control de los condenados que, por un beneficio legal o reglamentario, se encuentran en el medio libre, ello según lo dispuesto en el D. S. (J) N° 518, Reglamento de Establecimientos Penitenciarios (Bases de Licitación Grupo 3).

**Establecimientos Penitenciarios Concesionados (EPEC):** Aquellos construidos por un privado en virtud de un Contrato de Concesiones de Obras Públicas, quien además y como parte de la concesión, ha tomado sobre sí la provisión de determinados servicios al interior del Establecimiento para el cumplimiento de funciones factibles de delegación o contratación (Bases de Licitación Grupo 3).

**Evento Crítico:** Es la pérdida relativa de la normalidad que, eventualmente, puede afectar el control al interior de un Establecimiento Penitenciario (Bases de Licitación Grupo 3).

**Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Lo establecido en el artículo 45 del Código Civil (Bases de Licitación Grupo 3).

**Gendarmería de Chile:** Servicio Público, dependiente del Ministerio de Justicia, que tiene por finalidad atender, vigilar y rehabilitar a las personas que por resolución de autoridades competentes, fueren detenidas o privadas de libertad y cumplir las demás funciones que le señale la ley (Bases de Licitación Grupo 3).

**Imputado:** Persona a la cual se atribuye participación en un hecho punible, quien puede ejercer los derechos que le concede la legislación desde que se realice la primera actuación del procedimiento en su contra y hasta la completa ejecución de la sentencia (Código Procesal Penal).

Son población objetivo del Servicio de Reinserción Social, en cuanto a la confección de informes solicitados por Autoridades del Poder Judicial u otros organismos públicos y en las acciones que se desarrollen con el propósito de evitar o aminorar los efectos negativos de la privación de libertad.

**Intervención:** Etapa principal del proceso de reinserción social consistente en la incorporación del interno condenado a actividades individuales y tareas grupales tales como cursos, talleres, trabajo, etc., contempladas en su plan individual de tratamiento y que tienen por finalidad generar los cambios necesarios para disminuir las probabilidades de reincidencia e incrementar las probabilidades reales de integración positiva a la sociedad.

**Libertad Condicional:** Medio de prueba de que el delincuente condenado a una pena privativa de libertad y a quien se le concede, se encuentra corregido y rehabilitado para la vida social. La libertad condicional no extingue ni modifica la duración de la pena, sino que es un modo particular de hacerla cumplir en libertad, según las disposiciones del reglamento respectivo (Decreto ley N° 321 de 1925).

**Módulo:** Unidad básica del Establecimiento Penitenciario conformado por el grupo de celdas y espacios vinculados destinado a albergar a los internos. Los módulos se clasifican según el concepto de segmentación, distinguiendo los módulos de Hombres, Mujeres y Menores en Máxima, Alta, Media y Baja Seguridad (Bases de Licitación Grupo 3).

**Nivel de Seguridad por Establecimiento:** Según sea la clasificación predominante de la población penal, según el perfil criminológico de los internos,

los establecimientos se clasifican como de Alta, Mediana o Baja Seguridad (Bases de Licitación Grupo 3).

**Nivel de Seguridad por Módulo:** El nivel de seguridad de cada módulo se establece según el perfil criminológico y conductual del interno. Según esta clasificación se establecen módulos de Máxima, Alta, Media y Baja Seguridad (Bases de Licitación Grupo 3).

**Perfil Criminológico:** Método para clasificar a la población penal según su compromiso delictual y su conducta al interior del Establecimiento Penitenciario. Se establecen los siguientes grupos: Máxima, Alta, Media y Baja peligrosidad (Bases de Licitación Grupo 3).

**Permisos de Salida:** Beneficios contemplados en el Art. 96 del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios que forman parte de las actividades de reinserción social y confieren a quienes se les otorgan gradualmente, mayores espacios de libertad. Dichos permisos de salida son los siguientes: la salida esporádica; la salida dominical; la salida de fin de semana y la salida controlada al medio libre (Reglamento de Establecimientos Penitenciarios).

**Prisionización:** En el marco de la investigación carcelaria ya tiene tradición el estudio de los efectos psicológicos que la prisión produce en los sujetos encarcelados. Clemmer (1940) fue el primero que se refirió con este significado, al efecto prisionización. A partir de investigaciones mayoritariamente realizadas en prisiones norteamericanas, la prisionización ha sido concebida en términos de la asimilación por los internos de hábitos, usos, costumbres, y cultura de la prisión, así como una disminución general del repertorio de conducta de los mismos, por efecto de su estancia prolongada en el centro penitenciario (Clemmer, 1940; Pinatel, 1969; Goffman, 1979). Estos efectos tendrían lugar tanto durante el período del encarcelamiento de los sujetos como en su posterior vida en libertad.

**Reducción de Condena:** Mecanismo establecido en la Ley 19.856 que tiene por objeto establecer los casos y formas en los que una persona que ha sido condenada al cumplimiento de una pena privativa de libertad puede reducir el tiempo de su condena, en base a haber demostrado comportamiento sobresaliente durante su cumplimiento.

**Reinserción Social:** Proceso de cambio progresivo del condenado que tiene como meta la inserción positiva en el medio externo. Implica la modificación de conductas disfuncionales, el desarrollo de potencialidades y la adquisición de comportamientos valorizados positivamente por quien tiene la responsabilidad de conducir su proceso de reinserción. Además, debe estar presente en el sujeto la voluntad de dar cumplimiento a la condena, de no comisión de nuevos delitos y de obtener su subsistencia a través de medios lícitos.

**Salida Controlada al Medio Libre:** Permiso de salida que pueden solicitar los condenados a partir de los seis meses anteriores al día en que cumplan el tiempo mínimo para optar a la Libertad Condicional, para salir durante la semana por un período no superior a quince horas diarias, con el objeto de concurrir a establecimientos de capacitación laboral o educacional; a instituciones de

rehabilitación social o de orientación personal; o con el fin de buscar o desempeñar trabajos (Reglamento de Establecimientos Penitenciarios).

**Salida de Fin de Semana:** Permiso de salida por los fines de semana que pueden solicitar los condenados que durante tres meses continuos hayan dado cumplimiento cabal a la totalidad de las obligaciones que impone el beneficio de salida dominical. En este caso, podrán ser autorizados para salir del Establecimiento desde las dieciocho horas del día viernes hasta las veintidós horas del día domingo como máximo (Reglamento de Establecimientos Penitenciarios).

**Salida Dominical:** Permiso de salida que pueden solicitar los condenados a partir de los doce meses anteriores al día en que cumplan el tiempo mínimo para optar a la Libertad Condicional, para salir del Establecimiento los días domingos, sin custodia, por un período de hasta quince horas por cada salida (Reglamento de Establecimientos Penitenciarios).

**Sentencia Definitiva:** Es la que pone fin a la instancia, resolviendo la cuestión o asunto que ha sido objeto del juicio (Código de Procedimiento Civil).

**Servicio de Reinserción Social:** Constituye el aspecto más importante de la función penitenciaria, por cuanto tendrá por objetivo la reinserción del interno en el ámbito social, mediante la aplicación de técnicas psicológicas y sociales, la completación de escolaridad, la especialización y disciplina laboral, el mejoramiento de sus relaciones familiares, formación de hábitos de aseo y presentación personal, la asistencia religiosa voluntaria y las actividades recreacionales y prácticas deportivas periódicas.

El Concesionario deberá diseñar, ejecutar y monitorear estos programas orientados a dar cumplimiento a las políticas de Gendarmería de Chile, en particular a los objetivos generales de: atender, asistir y contribuir a la reinserción social (Bases de Licitación Grupo 3).

**Suspensión o Revocación de un Permiso de Salida:** Facultad del Jefe del Establecimiento para suspender o revocar el permiso de salida a los beneficiarios que dejen de cumplir las condiciones por las cuales les fue otorgado o cometan faltas reiteradas (Bases de Licitación Grupo 3).

**Tiempo Mínimo:** Fecha en que un individuo cumple la mitad de su condena, con excepción de los delitos calificados u otros establecidos en la ley para los cuales el tiempo mínimo corresponde a los dos tercios de la condena. Para las condenas superiores a 20 años, presidio perpetuo simple y presidio perpetuo calificado, el tiempo mínimo corresponderá a la fecha en que cumplan 10, 20 y 40 años respectivamente (Manual para la aplicación de la Libertad Condicional Dirección Regional Metropolitana 2003).

**Tribunal de Conducta:** Habrá en cada Establecimiento Penitenciario un Tribunal de Conducta, conforme lo exige el D. L. N° 321 de 1925, sobre Libertad Condicional y su Reglamento (Bases de Licitación Grupo 3).

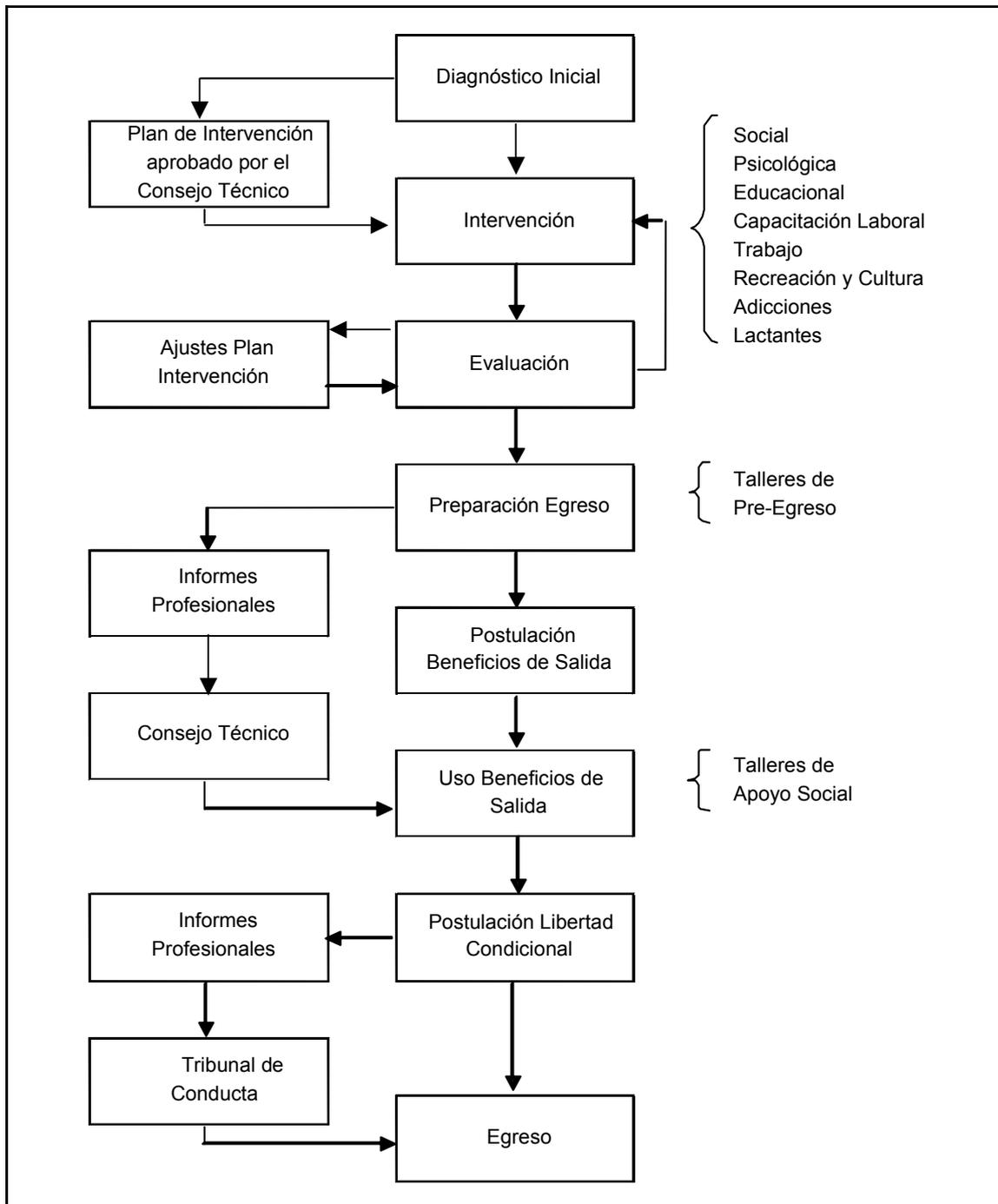
#### 8.1.4. Descripción del Funcionamiento Operativo

En el proceso de intervención del interno se ha considerado un modelo de tratamiento integral y personalizado, aplicado en etapas progresivas, que incorpora tanto las características psicosociocriminológicas del interno como de su entorno social, poniendo énfasis en el desarrollo de las habilidades sociales y de su integración socio-ocupacional.

El proceso se inicia con el diagnóstico de cada individuo, a partir del cual se diseña un Programa de Intervención de duración variable, dependiente de las características individuales de cada interno, de su tiempo de condena -en el caso de los condenados- y del nivel de deterioro psicosocial -en el caso de los imputados-. La implementación de cualquiera de estas acciones tendrá lugar una vez aprobadas por el Consejo Técnico de cada E. P. Las especificaciones de los Programas se realizará in extenso en los respectivos Planes Anuales.

Modelo de Intervención:	{ Centrado en el Individuo Apoyo social como fundamento programático Etapas según condiciones criminológicas del interno Énfasis en el desarrollo de habilidades sociales Enfoque criminológico
Proceso de Intervención por etapas	{ Ingreso: Clasificación y Segmentación Diagnóstico y propuesta plan de tratamiento Ejecución programa de intervención Seguimiento y evaluación del programa de intervención

Esquematización de las Etapas del Proceso de Intervención para Condenados



En caso que el interno no tuviera éxito en su postulación a algún Beneficio de Salida, continuará siendo objeto de intervenciones de Reinserción Social sobre la base de lo indicado por el Consejo Técnico.

#### **8.1.4.1. Proceso de Intervención E. P. Valdivia y Puerto Montt**

Puesto que la población penal que integra estos Establecimientos difiere en su condición jurídica –imputados y condenados- se han ideado Programas diferenciados que se describen de manera separada. No obstante, todo interno, independientemente de su condición procesal, tendrá derecho a ser atendido por los profesionales del Área Psicosocial y tendrá la posibilidad de participar en actividades deportivo-recreativas y/o artístico-culturales desde el momento mismo de su ingreso al Establecimiento.

#### **Internos Condenados**

Todo interno condenado que ingrese a estos Establecimientos será evaluado a través de un Diagnóstico Inicial, consistente en la exploración de variables sociales, psicocriminológicas, educacionales y laborales. Con estos antecedentes se elaborará para cada caso un Plan de Intervención Individual.

Este Plan de Intervención del Interno será analizado por el Consejo Técnico del Establecimiento Penitenciario, instancia que analizará la propuesta de intervención, evaluará el diagnóstico y determinará su pertinencia. Como norma general, el acceso de los internos a las actividades del Programa de Reinserción Social tendrá siempre el carácter de voluntario.

#### **Etapa 1: Diagnóstico Inicial**

El equipo profesional del Servicio de Reinserción Social comenzará la elaboración del Diagnóstico Inicial del interno condenado dentro de las dos semanas siguientes contadas desde que le fuera comunicado su ingreso por la Administración Penitenciaria.

Este diagnóstico lo efectuará un equipo técnico interdisciplinario conformado por Psicólogos, Asistentes Sociales, Terapeutas Ocupacionales y profesionales de otras especialidades que el caso justifique. Incluirá evaluaciones en las áreas psicológica, social, educacional, laboral y un análisis criminológico.

- Diagnóstico Social: Concebido como un proceso de búsqueda de las características sociales del interno, su familia y su entorno. Considerará a lo menos las siguientes variables:
  - Datos básicos de identificación.
  - Historia social (datos escolares, laborales, mórbidos, familiares, conductas antisociales, vida afectiva, etc.).
  - Adicciones (edad de inicio, tipo de consumo, frecuencia, tratamientos, etc.).
  - Grupo familiar (de origen y actual, características socioeconómicas).

La recolección de la información la efectuará un Asistente Social a través de entrevistas al interno y a familiares, visita domiciliaria y análisis de documentos.

- Diagnóstico Psicocriminológico: Concebido como un proceso de búsqueda de las características psicocriminológicas del interno, considerará a lo menos las siguientes variables:
  - Área Intelectual: debe incluir la evaluación del nivel intelectual y un análisis de las funciones intelectuales, evaluados a través de entrevistas en profundidad y tests intelectuales, si fuere necesario.
  - Área Afectivo-Emocional: evaluada a través de entrevistas, cuestionarios y/o pruebas de personalidad, si fuere necesario.
  - Área Relaciones Interpersonales: evaluada a través de entrevistas, etc.
  - Elementos Psicopatológicos: evaluación de trastornos psicológicos y/o psicopatologías, utilizando para su clasificación el DSM IV, CIE 10, etc.
  - Análisis y Pronóstico Criminológico: Análisis de la conducta delictiva, considerando dinámica delictiva, factores predisponentes y desencadenantes del hecho delictual, consciencia de delito, consciencia del mal causado, disposición al cambio, pronóstico, etc.

La Evaluación Psicológica la efectuará un Psicólogo a través de la aplicación de entrevistas, cuestionarios, pruebas, etc. que estime técnicamente pertinentes.

El Análisis Criminológico y Pronóstico Criminológico se hará sobre la base de la información aportada por los Diagnósticos Social y Psicológico, y será elaborado conjuntamente por el Psicólogo y el Asistente Social que evaluaron al interno, integrando toda información relevante.

- Diagnóstico Educacional: Información relativa a la historia y nivel escolar alcanzado por el interno, recogida a través de entrevistas, documentación, etc. Esta información será explorada inicialmente por el Asistente Social en el Diagnóstico Inicial.
- Diagnóstico Laboral: Evaluación de intereses, competencias, destrezas y experiencias laborales, con objeto determinar los posteriores ámbitos de formación y capacitación laboral que fueren pertinentes para el interno. Esta información la recogerá un Terapeuta Ocupacional o un Psicólogo Laboral a través de entrevistas y aplicación de pruebas de intereses y habilidades específicas según corresponda.

Las entrevistas podrán ser efectuadas por cada profesional en forma individual o en equipos de dos o más profesionales, según lo estime pertinente el equipo interdisciplinario.

La información diagnóstica se incorporará al Sistema Computacional de Registro de Reinserción Social, el que además incluirá datos aportados por la Administración Penitenciaria tales como: delito, condena, reincidencia, nivel de compromiso delictual, etc.

### **Etapa 2: Propuesta del Plan de Intervención del Interno**

Con los antecedentes del Diagnóstico Inicial se elaborará el Plan de Intervención del interno, documento que contendrá la programación de actividades -con indicación de metas y plazos- que deberá realizar el interno condenado durante su permanencia en el Establecimiento Penitenciario.

Una vez analizado con el interno, el Plan de Intervención será presentado al Consejo Técnico del Establecimiento, instancia que podrá ratificarlo o requerir modificaciones. Esta última situación obligará a repetir el procedimiento desde la etapa que dio origen a las observaciones.

Una vez que el Consejo Técnico haya revisado y evaluado el Diagnóstico Inicial y determinado la pertinencia del Plan de Intervención Individual, éste último deberá ser formalmente aceptado por el interno, acto en el que se comprometerá voluntaria y formalmente a dar cumplimiento al Programa de Intervención en todas sus partes.

### **Etapa 3: Ejecución del Plan de Intervención Individual**

En esta etapa se incorpora al interno, de acuerdo a la calendarización establecida en su Plan de Intervención, a las diferentes actividades de los Subprogramas de acuerdo a las vacantes disponibles. En el caso de no contar con vacantes para el ingreso inmediato a dichas actividades, se le incorporará a una Lista de Espera.

La evaluación del programa se realizará en dos dimensiones: una específica, consistente en la evaluación de desempeño del interno al término de cada uno de los cursos o talleres en los que participe; y una general, anual, asociada al cumplimiento de metas establecidas al momento de determinar su Plan de Intervención Individual. De ser preciso se tomarán las medidas correctivas necesarias, previa aprobación del Consejo Técnico.

Un equipo conformado por profesionales de los Subprogramas de Atención Social, Psicológica, Educación y Laboral monitoreará, a través del Sistema de Registro Computacional de Reinserción Social, el cumplimiento de las metas (logro de objetivos) del Plan de Intervención Individual y se diseñarán, en conjunto con el interno, las actividades a realizar en la etapa siguiente, todo lo cual deberá ser presentado al Consejo Técnico para su análisis y aprobación.

#### **Etapa 4: Evaluación Final y Solicitud Beneficios de Salida al Medio Libre**

Las evaluaciones de los internos que participen en las actividades de los Subprogramas deberán contener una descripción de la conducta desplegada en cada uno de ellos indicando el tipo de actividades realizadas, la forma en que se relacionó con sus pares, el desarrollo de nuevas habilidades, el lenguaje utilizado u otras que resulten relevantes o sean solicitadas por el Consejo Técnico para una adecuada evaluación de su trayectoria intrapenitenciaria.

Cuando los internos condenados hayan concluido su Plan de Intervención y cumplan con los requisitos para postular a Beneficios de Salida al Medio Libre, el Servicio de Reinserción Social deberá confeccionar, a petición del Consejo Técnico, los respectivos informes. No obstante, independientemente de los resultados obtenidos por el interno en su proceso de rehabilitación, los profesionales del Concesionario elaborarán todos los informes que la Administración Penitenciaria o el Consejo Técnico solicite, dando cuenta del desempeño de los internos en las diferentes actividades implementadas por el Servicio.

El Consejo Técnico estudiará y resolverá las solicitudes de Beneficio de acuerdo a las atribuciones legales que le confiere el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios, teniendo a la vista los informes y antecedentes aportados por el Servicio de Reinserción Social y demás antecedentes entregados por la Administración Penitenciaria. Sin embargo, los informes o evaluaciones escritas correspondientes a los Subprogramas Psicológico y Social tendrán validez administrativa una vez que el Consejo Técnico, previo acuerdo de sus miembros, los incluya en sus actas.

#### **Etapa 5: Seguimiento al Egreso**

Con la finalidad de retroalimentar los Programas de Intervención en términos de su impacto, el Servicio de Reinserción Social estudiará conjuntamente con la Administración Penitenciaria la factibilidad de establecer mecanismos que permitan obtener información de los internos egresados de los Subprogramas, que permanezcan en el E. P. y que se encuentren haciendo uso de algún Beneficio de Salida al Medio Libre.

### **Internos Imputados**

#### **Etapa 1: Entrevista Diagnóstica Preliminar**

Todo interno imputado, una vez cumplidos 15 días de permanencia desde que fuera comunicado su ingreso, será evaluado por un Asistente Social u otro profesional del Programa de Reinserción Social, en un plazo no mayor a 15 días, con el fin de establecer un primer canal de comunicación, recoger información sociofamiliar y efectuar un diagnóstico básico. Toda la información relevante recogida será incorporada a la Ficha Única del Interno (FUI) en el anexo correspondiente.

### **Etapa 2: Incorporación a Subprogramas de Atención Básica**

De acuerdo a las características y condiciones propias de cada interno detectadas en la Entrevista Diagnóstica Preliminar, se lo derivará a Atención Psicológica, Social, Acciones Deportivo-Recreativas, Apoyo Educativo cuando corresponda y Actividad Laboral si hubiese vacantes disponibles. En todo caso, los internos serán libres de demandar la Atención o Asistencia Psicosocial básica en el momento que estimen conveniente.

### **Etapa 3: Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico**

Realizado por un Psicólogo y un Asistente Social a partir de los tres meses de reclusión, tiene por objeto evaluar las condiciones psicosociales y de contagio criminógeno en las que se encuentre el interno para adoptar las medidas correctivas pertinentes que fueren necesarias para aminorar el impacto negativo de la reclusión, antes que se vuelva crítico. En el evento que se detecten dichas situaciones se diseñará un Programa de Intervención Específico consistente en Talleres Psicosociocriminológicos y participación en Torneos Deportivo-Recreativos, destinado a desarrollar destrezas que permitan al interno enfrentar el deterioro general de su salud mental, al tiempo que favorecer o mantener sus competencias prosociales. Toda propuesta de intervención será sometida a la aprobación del respectivo Consejo Técnico.

### **Etapa 4: Incorporación al Programa**

Una vez aprobado el Programa por el Consejo Técnico se realizarán las gestiones correspondientes para incorporar al interno, de acuerdo a las vacantes disponibles, a las diferentes actividades de los Subprogramas. En el caso de no contar con vacantes para el ingreso inmediato del interno a las actividades, se le incorporará a una Lista de Espera.

#### **8.1.4.2. Diagnóstico y Atención en el E. P. Santiago Uno**

Todo interno que ingrese al E. P. tendrá derecho a ser atendido por los profesionales del Área Psicosocial y tendrá la posibilidad de participar en actividades deportivo-recreativas y/o artístico-culturales desde el momento mismo de su ingreso.

### **Etapa 1: Entrevista Diagnóstica Preliminar**

Al momento del ingreso de cada interno, una vez cumplidos 15 días de permanencia desde que fuera comunicado su ingreso, será evaluado por un Asistente Social u otro profesional del Programa de Reinserción Social, en un plazo no mayor a 15 días, con la finalidad de orientarlo respecto del funcionamiento del Establecimiento Penitenciario, el modo de acceder a los

distintos servicios disponibles y de registrar información sociofamiliar relevante, con objeto de incorporarlo rápidamente a actividades que le permitan ocupar su tiempo y de realizar las gestiones asistenciales que corresponda.

### **Etapa 2: Incorporación a Subprogramas de Atención Básica**

De acuerdo a las características y condiciones propias de cada interno detectadas en la Entrevista Diagnóstica Preliminar, se lo derivará a Atención Psicológica, Social, Acciones Deportivo-Recreativas, Apoyo Educativo si estuviese estudiando en el medio libre al momento de su aprehensión y Actividad Laboral si hubiese vacantes disponibles.

### **Etapa 3: Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico**

Realizado por un Psicólogo y un Asistente Social a partir de los tres meses de reclusión, tiene por objeto evaluar las condiciones psicosociales y de contagio criminógeno en las que se encuentre el interno como consecuencia de la privación de libertad en un ambiente penitenciario, para adoptar las medidas correctivas pertinentes que fueren necesarias para aminorar el impacto negativo de la reclusión, antes que se vuelva crítico. En el evento que se detecten dichas situaciones se diseñará un Programa de Intervención Específico consistente en Talleres Psicosociocriminológicos y participación en Torneos Deportivo-Recreativos, destinado a desarrollar destrezas que permitan al interno enfrentar el deterioro general de su salud mental, al tiempo que favorecer o mantener sus competencias prosociales. Toda propuesta de intervención será sometida a la aprobación del respectivo Consejo Técnico. En cualquier evento, este Programa de Intervención Específico vendrá a complementar y/o reforzar el Programa de Atención Básica.

### **Etapa 4: Incorporación al Programa de Intervención Específico**

Una vez aprobado el Programa por el Consejo Técnico se realizarán las gestiones correspondientes para incorporar al interno, de acuerdo a las vacantes disponibles, a las diferentes actividades de los Subprogramas considerados en su Programa de Intervención Específico. En el caso de no contar con vacantes para el ingreso inmediato del interno a alguna de las actividades, se le incorporará a la Lista de Espera correspondiente.

Todas las propuestas generadas por el Área de Reinserción Social respecto de la pertinencia de incorporación de internos a programas específicos deberá contar con la aprobación del Consejo Técnico para su posterior implementación.

#### **8.1.4.3. Lugar de Realización y Difusión de las Actividades**

Los diferentes Eventos, Cursos y Talleres de los Subprogramas del Servicio de Reinserción Social se efectuarán en las dependencias que han sido diseñadas

para cada actividad en los respectivos módulos (salas de visita, talleres, salas de clases, etc.). El uso de otras dependencias, que cuenten con las características que una actividad en particular requiera, será solicitado con anterioridad a la Administración Penitenciaria con objeto de obtener las autorizaciones correspondientes.

Las actividades de Reinserción Social serán difundidas a la población penal a través de la entrevista de ingreso o comunicadas a cada interno a través del Plan de Intervención Individual. No obstante lo anterior y especialmente en el caso de los Eventos, Capacitación Laboral y Trabajo, se realizará además charlas informativas o se coordinará la entrega de material de difusión escrito.

#### **8.1.4.4. Circulación de Internos dentro de la Unidad Penal y Permanencia en los Talleres, Escuela u otras Dependencias en que se impartan Programas de Reinserción**

Sólo los internos autorizados por el Consejo Técnico podrán participar en los Programas de Reinserción Social. Copias de las listas de los internos autorizados serán remitidas por la Administración Penitenciaria al Gerente de Explotación y a cada uno de los Jefes de Módulos en que residan los beneficiados con objeto de coordinar los respectivos desplazamientos.

Si bien se ha considerado el horario de desencierro de los internos como el espacio de tiempo en que se realizarán normalmente las acciones de Reinserción Social, en el evento extraordinario que se requiriera de alguna extensión horaria que implicara atrasar el horario de encierro de los internos, se solicitará la respectiva autorización a la Administración Penitenciaria, exponiendo los motivos asociados y el tiempo extraordinario implicado.

La conducción y custodia desde el lugar en que se encuentren los internos hasta los Talleres, Escuela u otras instalaciones en las cuales se ejecuten los Programas de Reinserción será responsabilidad del personal de vigilancia.

Para mantener la disciplina de los internos al interior de los Talleres u otras instalaciones en las que se desarrollen actividades de los Subprogramas de Reinserción Social, la Administración Penitenciaria dispondrá de manera discrecional la permanencia de personal de vigilancia y adoptará todos los procedimientos que se estimen necesarios.

#### **8.1.4.5. Horarios de Funcionamiento**

Las actividades que el Programa de Reinserción Social implemente para internos se efectuarán en horario de mañana (9:45 a 12:15 horas) y tarde (13:45 a 17:15 horas), en días hábiles de lunes a viernes, respetando los horarios de alimentación y de encierro y desencierro de la población penal establecidos por la Administración Penitenciaria.

No obstante, la Sala Cuna extenderá su horario de atención para aquellas madres que desempeñen alguna actividad laboral; la Comunidad Terapéutica

funcionará de lunes a domingo; la Escuela-Liceo impartirá educación vespertina a partir de las 18:45 horas, cuya hora de término se acordará con la Administración Penitenciaria considerando las características de cada Establecimiento, al tiempo que los requerimientos de horas pedagógicas de cada modalidad educativa. Finalmente los internos que desarrollen actividades laborales de Aseo, Mantenimiento y Cocina, realizarán parte de su trabajo durante las horas de encierro de la población penal. Estas desviaciones del horario general se señalan en el correspondiente Subprograma.

Cuando la naturaleza o características de una actividad en particular eventualmente requiera un horario especial, se coordinará con la Administración Penitenciaria las flexibilidades que fueren necesarias para una óptima prestación del Servicio.

#### **8.1.4.6. Consejos Técnicos y Tribunales de Conducta**

Conforme a las Bases de Licitación, el Alcaide podrá citar a las sesiones del Consejo Técnico a los profesionales del Servicio de Reinserción Social a objeto de requerir la información necesaria para fundar las resoluciones de dicho Consejo. Estos deberán aportar todas las precisiones respecto de los casos evaluados, indicando especialmente la metodología empleada en las evaluaciones e intervención de dichos internos.

Los profesionales del Concesionario no tendrán derecho a voto y deberán presentar por escrito los informes requeridos, los que tendrán validez administrativa sólo en la medida que sean incorporados en el acta de sesión del respectivo Consejo. La validez administrativa no se extenderá a la veracidad o integridad de los informes o evaluaciones respectivas.

Será responsabilidad del Consejo Técnico de Gendarmería de Chile revisar y evaluar el Diagnóstico de los condenados así como determinar la pertinencia del Programa de Intervención propuesto.

Las mismas normas señaladas respecto de los informes, evaluaciones y participación de los profesionales y técnicos del Concesionario, en lo que resultare pertinente según su naturaleza, regirán respecto del Tribunal de Conducta que exista en cada uno de los Complejos a que aluden las Bases de Licitación.

### 8.1.4.7. Cuadro de Población Objetivo asociada a las Actividades de los Subprogramas, según Sexo y Clasificación Penal

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas			
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja				
Educativa	Educación General Básica para Adultos													
	Educación Media Científico-Humanista													
	Educación Media Técnico-Profesional													
	Educación a distancia					1					1			
	Servicio de Biblioteca													
Atención Social	Entrevista Diagnóstica Preliminar											2		2
	Diagnóstico Psico-Socio-Criminológico Específico											2		2
	Diagnóstico Social											3		3
	Informes Sociales	según requerimiento												
	Atención y Asistencia Social	según requerimiento												
	Programa Psico-Socio-Criminológico Específico												2	
Lactantes	Intervención Social											3		3
	Atención Lactantes en Sala Cuna													
	Reuniones con Madres de Lactantes													
	Charlas para Padres y/o Familiares de Referencia													
Atención Psicológica	Talleres para Madres de Lactantes del E. P.													
	Diagnóstico Psico-Socio-Criminológico Específico											2		2
	Diagnóstico Psico-Criminológico Inicial											3		3
	Diagnóstico Psicológico para Fines Específicos	según requerimiento												
	Informes Psico-Criminológicos	según requerimiento												
	Atención y Apoyo Psicológico	según requerimiento												
	Programa Psico-Socio-Criminológico Específico												2	
Intervención Psico-Criminológica												3		3

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas			
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja				
Adicciones	Charlas y foros de Prevención													
	Tratamiento Residencial													
Capacitación Laboral	Diagnóstico de Intereses y Destrezas Laborales											3		3
	Talleres de Formación para el Trabajo											3		3
	Cursos de Capacitación Laboral en Oficios											3		3
	Actividades de Difusión											3		3
Laboral	Trabajo Independiente y Artesanal					4					4			
	Microempresarios													
	Trabajo Dependiente del Concesionario					4					4			
	Trabajo Dependiente de Empresas Privadas													
	Evaluación Internos Trabajadores					4					4			
	Actividades de Difusión					4					4			
Deporte Recreación Arte y Cultura	Eventos Deportivo-Recreativos													
	Talleres Deportivos Recreativos													
	Torneos Deportivo-Recreativos													
	Acciones Deportivo-Recreativas													
	Cursos de Formación deportiva													
	Eventos Artístico-Culturales													
	Talleres Artístico-Culturales													

- 1 Se realizará apoyo educativo a los imputados que en libertad se encontraran estudiando
- 2 Se realiza la actividad solo cuando se trate de internos imputados
- 3 Se realiza la actividad solo cuando se trate de internos condenados
- 4 Para imputados E. P. Stgo. Uno

### 8.1.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento de alguno de los Subprogramas del Servicio de Reinserción Social por ausencia del responsable, el Concesionario continuará con las actividades establecidas reemplazando a los ausentes de acuerdo al procedimiento establecido en el Capítulo 11 del presente Reglamento. Lo anterior, cuando implique ingreso de nuevo personal y conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, será comunicado por escrito a la Administración Penitenciaria y al Inspector Fiscal, adjuntando los antecedentes

indicados en el punto 1.13.4.3 para que sean incluidos en la nómina de personas que pueden ingresar al Establecimiento Penitenciario.

Las actividades del Subprograma, suspendidas por motivos ajenos al Servicio de Reinserción Social, ej.: motines, allanamientos, huelgas de internos, etc. serán continuadas cuando se superen las causantes de la interrupción y/o así lo indique la Administración Penitenciaria.

La Coordinación de Reinserción Social determinará la secuencia interna de prioridades a atender en casos de crisis, emergencias o contingencias que alteren el normal desarrollo de la actividad. No obstante, será la Administración Penitenciaria quien determine las prioridades y autorice las medidas internas en caso de crisis o emergencia.

### **8.1.6. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio**

#### **8.1.6.1. Cumplimiento de Normas Técnicas**

En cumplimiento con las normas técnicas vigentes, el funcionamiento del Servicio de Reinserción Social deberá cumplir los requisitos exigidos por las autoridades competentes y el Concesionario cumplirá con las normas y procedimientos decretados y reglamentados por el Ministerio de Salud, Educación, Trabajo, la Junta Nacional de Jardines Infantiles u otra Institución, según corresponda, que actualmente o en el futuro dicte normas técnicas que afecten las actividades de Reinserción Social.

Deberá también obtener las autorizaciones y acreditaciones que corresponda, de acuerdo a la legislación vigente, las que se renovarán cada vez que las normas así lo establezcan.

#### **8.1.6.2. Gestión de calidad del servicio**

Para garantizar el cumplimiento de los estándares exigidos en las Bases de Licitación en relación al Servicio de Reinserción Social, el Concesionario aplicará un Programa de Gestión enfocado a la calidad de servicios, basado en los siguientes aspectos:

- ❑ Constitución de un Equipo Profesional a Nivel Central del Concesionario, encargado de orientar, supervisar y evaluar el funcionamiento de las áreas técnicas de cada Establecimiento Penitenciario.
- ❑ Formulación de procedimientos para el funcionamiento de la Coordinación de Reinserción Social, indicando las coordinaciones con los Subprogramas y con el equipo profesional central del Concesionario.
- ❑ Procedimientos estandarizados de registro de las actividades programadas y en ejecución.
- ❑ Normas de selección de entidades externas que presten servicios en los Subprogramas, asegurando su calidad y experticia en el tema de que se trate.

- Estrategias de vinculación y coordinaciones con organismos e instituciones de la comunidad a fin de constituir redes sólidas de apoyo a la reinserción social.
- Auditorías de desempeño global, de cada Subprograma y de cada profesional.
- Programa de mejoramiento continuo de los Subprogramas, basado en las evaluaciones y estudios cuantitativos y cualitativos de las metodologías utilizadas y del aporte de ellos al proceso de reinserción social de los internos.
- Programa de capacitación a profesionales, utilizando metodologías de mejoramiento continuo.
- Se establecerá por la Gerencia de Reinserción Social y el Área de Recursos Humanos del Concesionario un sistema de evaluación de desempeño para el conjunto de los integrantes del equipo de Reinserción Social. Para ello, en el periodo de Puesta en Marcha se determinarán estándares y objetivos para cada uno de los cargos.
- Se aplicará un plan continuo de mejoramiento de la calidad, el que básicamente consistirá en la medición y análisis cuantitativo y cualitativo de datos que reflejen los procesos de reinserción social de modo de poder examinar la estructura y resultados de estos procesos.

#### **8.1.6.3. Sistema de Registro y Sistematización de la Información**

El Servicio de Reinserción Social dispondrá de un software computacional, Sistema de Registro Computacional de Reinserción Social, especialmente confeccionado para sus fines particulares, que permitirá llevar una ficha única para cada interno del Establecimiento, en la que quedará registrada, en detalle, toda la información referente al interno en cuanto al Área de Reinserción Social. Esto es, diagnósticos, cursos realizados, talleres, tratamientos, indicaciones, intervenciones, etc.

El objetivo general del sistema de registro es incorporar y consolidar información relevante de los actos y procesos de atención de internos, permitiendo obtener la información y estadísticas necesarias para un buen control de gestión y para elaborar los informes que solicite la Administración Penitenciaria.

El Sistema de Registro consistirá en un software administrador de bases de datos, que permitirá manejar el conjunto de toda la información de Reinserción Social de todos y de cada uno de los internos de modo integrado y con adecuados niveles de seguridad y confidencialidad, en el evento que este sistema falle la información podrá ser entregada por otro medio.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso directo a la información contenida en el Sistema de Registro conforme a los acuerdos de las Unidades Técnicas del

Concesionario y de Gendarmería de Chile, estableciendo los niveles de usuario y los procedimientos técnicos.

## **8.1.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones**

### **8.1.7.1. Servicio de Salud**

Se coordinará acciones con este Servicio para efectos de disponer de un sistema eficiente de derivación de aquellos internos a los que se les detectara algún problema de salud o sufrieran algún tipo de accidente, durante el desarrollo de las actividades de los Subprogramas del Área. En el caso de la Sala Cuna y de la Comunidad Terapéutica, se coordinará el Control de Niño Sano y las desintoxicaciones, respectivamente.

### **8.1.7.2. Servicio de Alimentación**

Se coordinará acciones para que los horarios de alimentación, previamente establecidos, no sufran retrasos a causa de actividades del Área de Reinserción Social, interfiriendo el Régimen Interno. A la inversa, se realizará las coordinaciones respectivas en orden a que el Servicio de Alimentación sea respetuoso de los horarios establecidos para este Servicio, permitiendo la correcta implementación de las actividades del Área.

### **8.1.7.3. Coordinaciones**

- Con la Administración Penitenciaria: coordinación permanente para lograr un expedito desarrollo de las actividades del Servicio de Reinserción Social, para esto se entregará un calendario semanal de actividades que deberá incluir los nombres de los internos participantes, horarios, fechas, lugares y autorizaciones de ingreso de los participantes externos a las actividades que lo requieran. Cualquier modificación al citado calendario deberá ser comunicada a la Administración Penitenciaria, a lo menos, el día anterior en horario hábil para la Administración.
- Con el Consejo Técnico: se mantendrá un estrecho contacto para la confección de los diagnósticos, planes de intervención y solicitudes de informe de internos, etc.

## **8.1.8. Informe de Gestión**

Anualmente se elaborará un Informe Anual de Gestión del Servicio de Reinserción Social que incluya el nivel de cumplimiento de los indicadores de cada uno de los Subprogramas. Este informe será entregado a la Inspección Fiscal por el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario en el mes de enero de cada año.

Además de este informe, en un plazo de 15 días terminado el primer semestre, el Concesionario deberá entregar a la Inspección Fiscal un Informe Ejecutivo que dé

cuenta del estado de avance de los indicadores de gestión del Programa Anual de Actividades Reinserción Social.

### **8.1.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Para una eficiente entrega del Servicio de Reinserción Social es necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el Concesionario desarrollen coordinada y oportunamente las responsabilidades establecidas para cada uno de ellos, en las Bases de Licitación.

#### **8.1.9.1. Inspección Fiscal**

En términos generales es responsable de fiscalizar al Concesionario en el cumplimiento de la entrega oportuna, en calidad y cantidad, de los servicios comprometidos en el Contrato de Concesión. Son sus responsabilidades específicas las siguientes:

- ❑ Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra.
- ❑ Aprobar previo informe favorable de Gendarmería de Chile los programas, planes y actividades presentados por el Servicio de Reinserción Social.
- ❑ Analizar y aprobar los mecanismos de control y seguimiento propuestos por el Concesionario para el cumplimiento de los programas.

#### **8.1.9.2. Gendarmería de Chile**

Facilitar la ejecución de los Subprogramas del Servicio de Reinserción Social disponiendo el acceso expedito a las actividades, los recursos de vigilancia y protección necesarios para el personal, como también facilitar la gestión de estos en los siguientes aspectos administrativos:

- ❑ Otorgar las facilidades operativas para el ingreso y egreso expedito del personal del Concesionario a la zona interna del Establecimiento Penitenciario.
- ❑ Poner oportunamente a disposición del Concesionario a los internos adscritos a las diferentes actividades programadas.
- ❑ Informar oportunamente al Concesionario los traslados, aislamientos, castigos, enfermedades, o cualquier otra eventualidad que le impida a los internos asistir a las actividades programadas y que vaya en desmedro de la calidad del Servicio.
- ❑ Autorizar y facilitar, conforme a las disposiciones reglamentarias y/o legales vigentes, el ingreso de familiares de internos a la clausura de talleres cuando fuere necesario y a los participantes externos a las actividades masivas preparadas por los Subprogramas.

- Adoptar las medidas de seguridad que corresponda para el desplazamiento de los funcionarios del Concesionario por la zona interna, como también en el transcurso del desarrollo de las actividades de los Subprogramas.

### **8.1.9.3. Jefe de Reinserción Social**

- Supervisar la ejecución y coordinar las actividades diseñadas por los equipos profesionales de los diferentes Subprogramas, en los términos y condiciones que se establecen en el Contrato de Concesiones.
- Asegurar la asistencia y permanencia de los profesionales y monitores a las actividades programadas y la adquisición oportuna de los insumos que se requieran para el adecuado desarrollo de cada Subprograma.
- Monitorear y evaluar el funcionamiento del Servicio de Reinserción Social incluyendo el desempeño del personal y la oportunidad y calidad del desarrollo de las actividades.
- Presentar a la Gerencia en el mes de septiembre de cada año, el Plan Anual de Actividades del Servicio de Reinserción Social, diseñado para el año siguiente.

**COMPLEJO PENITENCIARIO:**

Fecha Informe	Código

			FOTO
Fecha Ingreso	Motivo Ingreso	Condición Procesal	

**FICHA UNICA DEL INTERNO**

**I DIAGNOSTICO PRELIMINAR**

**1. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES:**

Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	RUT	
Nacionalidad	Fecha Nacimiento	Edad	Reincidencias	
Domicilio	Comuna	Ciudad		
Vive con:	Hablar con:	Teléfonos:		
Estado Civil Situación de Pareja	Soltero	Casado	Viudo	Separado Conviviente

**Situación Familiar Actual**

Nombre y apellidos:	F. nacimiento	Edad	Actividad:	Vive con:

**2. ANTECEDENTES ESCOLARES Y LABORALES:**

Escolaridad y Capacitación que declara	Ultimo curso aprobado, cursos, de capacitaciones, etc. En el caso de los imputados especificar si en libertad se encontraba cursando educación básica o media.
Profesión u Oficio	Actividad o actividades laborales desempeñadas con mayor frecuencia.
Trabajos desempeñados	Indicar empleador, previsión, cargo o función desarrollada, etc.

**3. ANTECEDENTES DE PARTICIPACIÓN PREVIA EN PROGRAMAS DE REINSERCIÓN SOCIAL:**

Subprograma	Establecimiento	Fecha	Nivel
Educacional			
Capacitación			
Laboral			
Servicio Social			
Psicológico			
Adicciones			
Deportivos y Culturales			

**4. RESUMEN DIAGNOSTICO PRELIMINAR:**

--

\_\_\_\_\_  
ASISTENTE SOCIAL

**II DIAGNOSTICO INICIAL** (solo condenados)

**5. CONFIRMACIÓN DIAGNOSTICO PRELIMINAR:**

Información Familiar, Laboral, Reinserción Social, etc.	Antecedente Confirmado	Fecha	Fuente

**6. ANTECEDENTES SOCIALES**

Historia Familiar	Familia de Origen: nombre de los padres, edad, estado civil, escolaridad, profesión u oficio; núcleo o familiar de crianza, sustitutos, otros; Integración, relaciones entre los miembros, valores, roles, nivel Socioeconómico migrabilidad, etc.
Antecedentes Mórbidos	Enfermedades, discapacidades, adicciones: (consumo ocasional, habitual, excesivo, dependencia); Problemas de salud en grupo familiar: tratamientos, previsión en salud:
Historia Escolar	Antecedentes escolares, ultimo curso rendido, adaptación escolar: (interrupción estudios, causas, repitencias, ausentismo, expulsión, etc.
Desviaciones Conductuales	Situaciones de Riesgo Social: ( abandono de hogar, edad, frecuencia, causas); Subsistencia fuera del hogar: ( vagancia, mendicidad, robo, etc.); Drogadicción:(edad, causa, frecuencia, tratamiento); Ingestión etílica(edad, causa, frecuencia, tratamientos; Antecedentes Delictivos: (inicio conducta antisocial, características, factores predisponentes); Delinquir bajo efectos de alcohol y/o drogas; Asociación a grupo de pares criminógenos; Factores asociados al delito actual:
Historia Afectiva	Parejas, convivencias, matrimonios, duración, calidad; percepción de la familia actual con relación al o los delitos:

<p align="center"><b>Situación Actual</b></p>	<p>Situación de pareja; relaciones intrafamiliares: (vínculos, calidad, violencia intrafamiliar, etc.); Situación habitacional: (tipo, tenencia, canon, promiscuidad, hacinamiento, condiciones sanitarias, etc.); Situación económica: (ingreso, satisfacción de necesidades, personas que contribuyen al sustento familiar); Redes de apoyo del entorno: (alimentación, vivienda, SUF, Municipalidad, grupos, grupos terapéuticos):</p>
<p align="center"><b>Reinserción Externa</b></p>	<p>Entorno en que se insertará el interno al egresar, redes de apoyo familiar, comunitarias, etc.</p>
<p align="center"><b>Síntesis Diagnostico Social</b></p>	<p>Evaluación diagnóstica de las características sociales del interno y de su entorno, pronóstico de reincidencia ante un eventual egreso, considerando las competencias del interno; la adhesión a los valores de la subcultura delictual y/o carcelaria; y el medio familiar, social y comunitario en el que eventualmente se reinsertará:</p>

**ASISTENTE SOCIAL**

**7. ANTECEDENTES LABORALES:**

<p align="center"><b>Capacitación Laboral</b></p>	<p>Escolaridad, estudios técnicos, cursos de capacitación, cursos de especialización, indicar lugar y fechas de los cursos:</p>
<p align="center"><b>Experiencia Laboral</b></p>	<p>Si ha trabajado, indicar edad de iniciación e historia laboral, lugares, rotación laboral, causas de cambios de trabajo; Competencias laborales; Previsión:</p>
<p align="center"><b>Actitud Frente al Trabajo</b></p>	<p>Actitud frente al trabajo en general: refractariedad laboral, hábitos de trabajo (cumplimiento, horario, tareas), conflicto o adaptación a la autoridad, actitud frente el trabajo en equipo, le gusta trabajar con otros, le gustaría trabajar en algo en particular; Indicar si le interesa trabajar en reclusión; Responsabilidad económica en relación a su familia;</p>

<b>Síntesis Diagnostico Laboral</b>	Evaluación diagnóstica de las necesidades, intereses, competencias y destrezas laborales del interno, etc.; Recomendar las actividades de formación o cursos de capacitación a las que debiera integrarse y la modalidad laboral a la que debería incorporarse:
---	---

TERAPEUTA OCUPACIONAL

**8. ANTECEDENTES PSICOLOGICOS**

<b>Funciones Intelectuales:</b>	Nivel Intelectual, análisis de las funciones intelectuales (atención, concentración, memoria, comprensión, análisis y síntesis, capacidad de aprendizaje, tipo de pensamiento, juicio crítico, sentido común, etc.); Resumen; instrumentos utilizados:
<b>Características de Personalidad (Indicar evolución)</b>	<u>Área Afectiva</u> (afectividad, Madurez emocional, resonancia afectiva, estabilidad emocional, impulsividad, agresividad, sugestionabilidad, tolerancia a la frustración, autoestima, autocontrol). <u>Relaciones interpersonales</u> (afiliación, dominio, capacidad empática, sociabilidad) (valoración de la familia, pareja, comunidad) sexualidad; Resumen; instrumentos utilizados:
<b>Alteraciones o Elementos Psicopatológicos</b>	(depresión, angustia, hipocondría, organicidad, border-line, psicopatías, psicosis, adicciones); hacer propuestas de intervención; Resumen:
<b>Síntesis Diagnostico Psicológico</b>	Síntesis de los elementos mas relevantes, tanto negativos como positivos que pudieran ser referentes para el plan de intervención.

PSICOLOGO

**9. SINTESIS CRIMINOLOGICA**

<b>Historia Delictual</b>	(Tipo de delito, año en que lo cometió, edad del interno, indicar si hacia uso de libertad provisional, medidas alternativas, libertad condicional u otros beneficios de salida al medio libre)
<b>Dinámica Delictiva:</b>	Breve descripción del hecho delictual, incorporando los <u>factores predisponentes</u> (características de personalidad, elementos psicopatológicos, adicciones, historia familiar y social, historia delictiva, etc.) factores desencadenantes (crisis emocional u otra, estado de ebriedad, actuar bajo los efectos de drogas, circunstancias ambientales, etc.)
<b>Actitud Frente al Delito</b>	(Evaluar Conciencia de delito, conciencia del daño causado y disposición al cambio)
<b>Pronostico de recuperabilidad Social</b>	Realizando una evaluación global de los antecedentes, incorporando además las competencias del interno, la adhesión a los valores de la subcultura delictual y/o carcelaria y el medio familiar, social y comunitario en el que eventualmente se reinsertaría, hacer un pronostico de la probabilidad de reincidir en conductas delictuales.

\_\_\_\_\_  
ASISTENTE SOCIAL

\_\_\_\_\_  
PSICÓLOGO

**III. PLAN DE INTERVENCIÓN DEL INTERNO**

<b>Subprograma</b>	<b>Actividad</b>	<b>Meta</b>	<b>Plazo</b>
<b>Educación</b>			
<b>Capacitación Laboral</b>			
<b>Trabajo</b>			
<b>Atención Social</b>			
<b>Atención Psicológica</b>			
<b>Deporte y Cultura</b>			
<b>Adicciones</b>			
<b>Atención a Lactantes</b>			



### **V. EVALUACIÓN AL EGRESO DEL INTERNO**

#### **1. Participación en Actividades de Intervención**

<b>Subprograma</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Fecha:</b>
	<b>Actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Actividad</b>	<b>Actividad</b>
<b>Educación</b>				
<b>Capacitación Laboral</b>				
<b>Trabajo</b>				
<b>Atención Social</b>				
<b>Atención Psicológica</b>				
<b>Deporte y Cultura</b>				
<b>Adicciones</b>				

#### **2. Grupo Familiar**

**Participación en programas de apoyo familiar**

SI  NO

Indicar actividades en las que participó el grupo familiar, evaluando el apoyo familiar del interno:

### 3. Alternativas Laborales Post-Egreso

Indicar e identificar las alternativas laborales concretas que tiene el interno en el medio libre::

### 4. Motivo del Egreso

**Motivo del Egreso:**

Indicar postulación y uso de beneficios de salidas, suspensiones, quebrantamientos, etc.

---

PROFESIONAL

**COMPLEJO PENITENCIARIO:  
SANTIAGO UNO**

Fecha Informe

Código

Fecha Ingreso

Motivo Ingreso

Condición Procesal

FOTO

**FICHA UNICA DEL INTERNO**

**I ENTREVISTA DIAGNOSTICA BÁSICA**

**1. ANTECEDENTES PERSONALES Y FAMILIARES:**

Apellido Paterno

Apellido Materno

Nombres

RUT

Nacionalidad

Fecha Nacimiento

Edad

Reincidencias

Domicilio

Comuna

Ciudad

Vive con:

Hablar con:

Teléfonos:

Estado Civil  
Situación de Pareja

Soltero

Casado

Viudo

Separado

Conviviente

**Situación Familiar Actual**

Nombre y apellidos:	F. nacimiento	Edad	Actividad:	Vive con:

**2. ANTECEDENTES LABORALES:**

Escolaridad y Capacitación	Ultimo curso aprobado, cursos de capacitación laboral, etc.
Profesión u Oficio	Actividad o actividades laborales desempeñadas con mayor frecuencia, etc.
Trabajos desempeñados	Indicar empleador, previsión, cargo o función desarrollada, etc.

**3. ANTECEDENTES DE PARTICIPACIÓN PREVIA EN PROGRAMAS DE REINSERCIÓN SOCIAL:**

Subprograma	Establecimiento	Fecha	Nivel
Educacional			
Capacitación			
Laboral			
Servicio Social			
Psicológico			
Adicciones			
Deportivos y Culturales			

**4. ACTIVIDADES LABORALES Y DEPORTIVO-CULTURALES SUGERIDAS:**

Subprograma	Actividad	Objetivo	Fecha
<b>Trabajo</b>			
<b>Deporte y Cultura</b>			

## II DIAGNOSTICO PSICO-CRIMINOLÓGICO

### 5. SINTESIS DIAGNOSTICO PSICOCRIMINOLÓGICO

Diagnostico Social	Evaluación diagnóstica de las características sociales del interno, de sus competencias y de su adhesión a los valores de la subcultura delictual y/o carcelaria, con la finalidad de incorporarlo a programas de atención social.
Diagnostico Psico-criminológico:	Evaluación clínica de la presencia de elementos psicopatológicos en el interno, contagio criminógeno y del deterioro psico-social producto de la prisionización o privación de libertad, con la finalidad de incorporarlo a programas de atención psicocriminológica.

### 6. PROGRAMAS DE ATENCIÓN PSICO-SOCIO-CRIMINOLÓGICA SUGERIDOS:

Subprograma	Actividad	Objetivo	Fecha
Programa de Atención Psico-socio criminológica			

ASISTENTE SOCIAL

PSICÓLOGO

## **8.2. Subprograma Educación**

### **8.2.1. Aspectos Generales**

Este Subprograma se enmarca dentro de las acciones del Programa de Reinserción Social puesto que sus fines resultan coherentes con los objetivos de la Reinserción Social.

El aporte fundamental de la Escuela-Liceo a la reinserción social de los internos - complementado y potenciado por las acciones de los diferentes Subprogramas - es el de proveer una instancia educativa de calidad, programada y coherente con las orientaciones específicas dictadas por el Ministerio de Educación para la Educación de Adultos, que permita a los internos desarrollar una mejor comprensión de la realidad personal, social e histórica, además de ampliar la visión de mundo, promover la incorporación de normas y valores socialmente aceptados y otorgar herramientas para enfrentar el mundo laboral.

La presunción general a la base consiste en que, al aumentar el nivel educacional de los internos, estarán en mejores condiciones para insertarse positivamente en la sociedad.

En consecuencia, la formulación de actividades educativas tendrá lugar considerando cierto número de condiciones y necesidades propias de la población penal chilena y que se señalan a continuación:

- ❑ Situación educativa de los internos: Caracterizada por un porcentaje de internos que presentan enseñanza básica y media incompleta y por un índice de analfabetismo particularmente elevado.
- ❑ Realidad laboral externa: Necesidad de los internos de propender a una educación no sólo reconocida en el medio libre, sino que cuente con la calidad y especialidades requeridas en el mundo laboral exterior.
- ❑ Orientación a la capacitación laboral: Consecuencia de la realidad laboral externa de los internos, refiere a la necesidad de focalizar la enseñanza media preferentemente al ámbito técnico profesional.

Las actividades de este Subprograma se desarrollarán en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt y para su ejecución el Concesionario establecerá convenio con Sostenedores Educativos Especializados, reconocidos por el Ministerio de Educación.

### **8.2.2. Descripción del Subprograma**

El Subprograma de Educación desarrollará sus prestaciones en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt en base a los siguientes objetivos:

### **8.2.2.1. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Implementar una oferta educativa de calidad e integrada al esfuerzo global de tratamiento, de modo que la educación permita a los internos adquirir destrezas, habilidades y competencias que faciliten su acceso a mayores niveles de educación, su posterior capacitación e integración al medio laboral y su integración eficaz al medio social y familiar.

#### **Objetivos Específicos:**

- ❑ Poner a disposición de los internos planes de estudio de educación básica y media de adultos, en sus modalidades humanístico-científica y técnico-profesional, debidamente certificados.
- ❑ Desarrollar y potenciar actitudes y destrezas cognitivas entre los internos, que les permitan a obtener conocimiento, recurriendo a las fuentes primarias de información.
- ❑ Impartir una educación que incorpore y desarrolle normas de conductas y valores prosociales entre los usuarios.
- ❑ Desarrollar en los internos la capacidad de pensamiento crítico tanto asociada al análisis del entorno como a la síntesis de alternativas personales que faciliten su integración plena al medio sociocultural y laboral.
- ❑ Incentivar a los internos, una vez que egresen de la Educación Media, a continuar su educación superior fuera del Establecimiento.
- ❑ Brindar apoyo educativo a los internos que en el medio libre se encuentren en un proceso de escolarización a través de la modalidad de clases no presenciales, a fin de mitigar el impacto de la prisión preventiva en su actividad escolar.

#### **Objetivos Transversales:**

- ❑ Propender al desarrollo de competencias intelectuales, personales y sociales que generen un efecto sinérgico en el proceso de tratamiento, tales como: conciencia de delito, arrepentimiento y/o reparación del mal causado, valoración personal y familiar, tolerancia a las opiniones de los demás, arbitraje de conflictos, respeto por las normas de convivencia social (honestidad, cortesía, responsabilidad, etc.).
- ❑ Incentivar y desarrollar en los internos la autonomía personal, la capacidad emprendedora y la capacidad de autogestión de los internos.
- ❑ Fortalecer las habilidades y competencias para desenvolverse en el medio libre, a través de la entrega de contenidos tales como: legislación laboral y social; salud laboral y prevención de riesgos; calidad de vida; diferentes enfoques de la realidad y resolución de conflictos, etc.

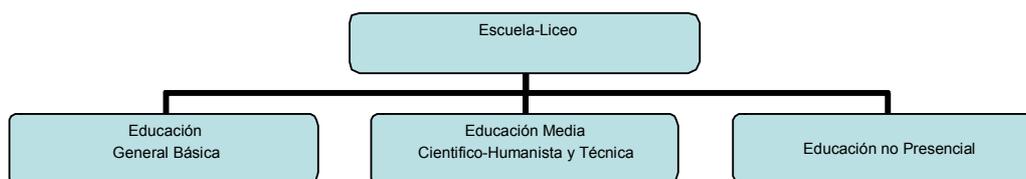
La pretensión es que el nivel de logro de estos objetivos, desarrollados a lo largo del proceso educativo a través de metodologías y contenidos ad-hoc, se refleje en conductas que favorezcan la sana convivencia.

### **Objetivos Técnico-Pedagógicos:**

- ❑ Utilizar metodologías y medios de aprendizaje innovadores y motivantes tanto para los docentes como para los educandos, incorporando tecnologías de información cuando ello sea necesario y conveniente para mejorar la calidad de los programas educativos.
- ❑ Actualizar las mallas curriculares de manera consistente con el Proceso de Modernización de la Educación en Chile.
- ❑ Crear y mantener un ambiente propicio para el aprendizaje.
- ❑ Impartir programas educativos que sean consistentes con la realidad de vida de los internos del Establecimiento y con la realidad del mercado laboral local.
- ❑ Hacer extensiva la influencia del Subprograma Educacional más allá del aula y de la población de condenados, implementando actividades de extensión tales como el Servicio de Biblioteca.

### **8.2.2.2. Estructura Organizacional y Dotación Profesional**

El Subprograma de Educación contará con la cantidad de personal necesaria para la prestación del Servicio de Educación, de acuerdo a la cantidad de alumnos aprobados por el Consejo Técnico para cada modalidad y nivel educacional, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación. Estos profesionales poseerán las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo desarrollo del Subprograma.



El Concesionario ejecutará el Subprograma a través de una Escuela-Liceo administrada por un Sostenedor Educacional reconocido por el Ministerio de Educación, con experiencia en la formulación de mallas curriculares especiales y/o que haya participado en la modernización de mallas curriculares de educación media técnica.

### **8.2.2.3. Población Objetivo y Cobertura**

La población objetivo del Subprograma de Educación, en sus modalidades de Educación Básica, Media y no presencial, está constituida por la totalidad de los internos condenados que presenten analfabetismo, educación básica o media incompleta, que voluntariamente soliciten su incorporación y que sean autorizados por el respectivo Consejo Técnico.

En cuanto a los imputados se considera el apoyo educativo a los internos de los E. P. de Valdivia, Puerto Montt mediatizado por la Escuela-Liceo y Santiago Uno, a través del Programa de Cultura, que al momento de su detención se encontraren en proceso de escolarización en el medio libre.

Se estima que la cobertura o universo potencial de atención será el 80% de la población objetivo, puesto que no se incorporarán los internos que han completado su proceso educativo y los que no sean autorizados por el Consejo Técnico a participar.

### **8.2.2.4. Útiles Escolares**

La educación en cualquiera de sus modalidades, presencial y no presencial - básica, media y técnico-profesional según corresponda - será sin costo para los internos. Esto implica que los textos de estudio, materiales didácticos, útiles escolares, insumos, herramientas y maquinarias necesarias para los cursos técnicos, etc., deberán ser provistos por el Concesionario y puestos a disposición del alumno en la cantidad necesaria y suficiente para asegurar un eficiente proceso de enseñanza-aprendizaje. En todo caso se entregará como mínimo dos cuadernos por alumno, Guías Pedagógicas correspondientes a cada materia y lápices, reponiendo este material cuando sea preciso. Los materiales deberán ser distribuidos al inicio del curso y permanecerán bajo el cuidado y responsabilidad de los alumnos. Las herramientas e insumos, que a juicio de la Administración Penitenciaria requieran mayor control, serán entregados y retirados en cada clase.

### **8.2.3. Definiciones Operativas**

Las definiciones generales han sido descritas dentro del Servicio de Reinserción Social, por tanto en esta sección sólo se definirán los conceptos propios y específicos del Subprograma de Educación.

#### **8.2.3.1. Actividades Educativas**

Para efecto de este Reglamento se entenderá por actividades educativas a los cursos contemplados en los Planes y Programas de Estudios para la Educación General Básica, Educación Media para Adultos u otras modalidades debidamente aprobadas por el Ministerio de Educación, considerando para su programación e implementación las directrices y posibles modificaciones que dicha entidad establezca para esos fines a lo largo del tiempo.

### **8.2.3.2. Educación General Básica**

Para efectos del Subprograma de Educación se entenderá por Educación General Básica lo establecido por el Decreto N° 239 del 15.11.04 del MINEDUC (u otro vigente a la fecha de iniciación de las actividades), el que contempla tres niveles:

• Primer Nivel (1 año)	• 1° a 4° Año Básico
• Segundo Nivel (1 año)	• 5° y 6° Año Básico
• Tercer Nivel (1 año)	• 7° y 8° Año Básico

Este Decreto considera para el primer nivel un total de 10 horas pedagógicas de clases semanales presenciales como mínimo y, para los niveles segundo y tercero, de 16 horas pedagógicas más 6 horas pedagógicas adicionales al considerar la formación en oficios. Al concluir los tres años el alumno obtiene su Licencia Básica.

### **8.2.3.3. Educación Media Científico-Humanista**

Corresponde al Decreto N° 12 del 23.01.87 del MINEDUC (u otro vigente a la fecha de iniciación de las actividades), el que contempla dos ciclos:

• Primer Ciclo (1 año)	• 1° y 2° Medio
• Segundo Ciclo (1 año)	• 3° y 4° Medio

El primer ciclo considera un mínimo de 20 horas presenciales de clases y 15 horas de auto aprendizaje semanales. El segundo ciclo un número de 21 horas presenciales de clases y 17 horas de auto aprendizaje semanales. Al término de los dos años el alumno obtiene la Licencia Media.

### **8.2.3.4. Educación Media Técnico-Profesional**

Corresponde al Decreto N° 152 del 13.10.89 del MINEDUC (u otro vigente a la fecha de iniciación de las actividades), el que contempla dos ciclos:

1° Ciclo (1 año)	1° y 2° Año medio (fusionado)	Educación Media Común
2° Ciclo (2 años)	3° Año medio 4° Año medio	Educación Media y Técnico Profesional

El primer ciclo considera un mínimo de 25 horas presenciales de clases y 5 horas de auto aprendizaje semanales. El segundo, un número de 20 horas presenciales de clases y 10 horas de auto aprendizaje semanales, para el 3° y 4° año medio.

Para cada especialidad las asignaturas del Área Profesional deberán contemplar un mínimo de 1.640 clases. Al término de los tres años el alumno obtiene el Título Técnico Profesional de nivel Medio.

A partir del segundo año de operación, las especialidades de Educación Técnico-Profesional que se oferten, serán acordes al diagnóstico laboral regional realizado por el “Subprograma Capacitación Laboral” con el objeto de que estén íntimamente vinculados al mercado laboral regional y a las necesidades de los internos.

Las especialidades que se impartan dependerán de la infraestructura disponible al interior del Establecimiento Penitenciario y se privilegiarán aquellas modalidades que puedan ser desarrolladas en forma independiente al egreso de los internos.

#### **8.2.3.5. Educación a Distancia**

Esta modalidad educativa adquiere importancia en el medio penitenciario dadas las naturales restricciones asociadas al desplazamiento de los internos, así como a su Clasificación Penitenciaria.

Su objetivo es el de enseñar la autogestión del propio aprendizaje. La Escuela-Liceo entregará los contenidos del Plan de Estudio a través de medios impresos digitales para que los alumnos avancen de acuerdo a sus propias posibilidades, apoyados por tutores que respondan a sus dudas, los incentiven y tomen los exámenes en forma presencial.

#### **8.2.3.6. Biblioteca Centralizada**

Biblioteca implementada por el Concesionario cuya finalidad consiste en satisfacer las demandas escolares de las diferentes modalidades educacionales impartidas, apoyar con material informativo el trabajo desarrollado en los otros Subprogramas y satisfacer los requerimientos de lectura recreativa. Para ello se implementará un Servicio de Biblioteca ambulatorio semanal para hacer llegar, a cada módulo del Establecimiento, los materiales requeridos por los internos: catálogos, folletos de divulgación, revistas, libros, material audiovisual, etc.

#### **8.2.3.7. Metodología de Trabajo**

La metodología de trabajo adoptada para cada nivel educacional dependerá en primera instancia de las características del grupo particular de internos que convoque, además de resultar coherente con la correspondiente modalidad educativa, ya sea presencial o no presencial.

Para dar cuenta de ello, se presentan a continuación algunas de las alternativas metodológicas consideradas:

- Clases lectivas, interactivas.
- Análisis y discusión en grupos de trabajo.

- ❑ Ejercicios de autoaprendizaje individuales y grupales.
- ❑ Talleres prácticos.
- ❑ Lecturas controladas.
- ❑ Búsqueda sugerida y/o libre en textos de la Biblioteca.

#### **8.2.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

Las actividades de educación para los internos que no tengan restricciones para su desplazamiento se impartirán en la Escuela-Liceo del Establecimiento. En el caso de los condenados de máxima seguridad y de las mujeres, la educación se impartirá en las salas de clases de los módulos respectivos.

Se proveerá educación a los internos de la Comunidad Terapéutica y a los menores que voluntariamente soliciten su ingreso, mediante la modalidad de educación a distancia o de exámenes libres.

En el caso de los internos trabajadores de tiempo completo, se privilegiará su incorporación a educación vespertina, con el objeto que no interfiera con su actividad laboral.

##### **8.2.4.1. Diagnóstico Escolar e Ingreso al Subprograma**

El Diagnóstico Inicial asociado a todo interno condenado considerará información relativa a su nivel educacional, como parte integral de su historia de vida. De esta manera, los internos que requieran completación de estudios y que voluntariamente se interesen en ingresar al Subprograma serán propuestos al Consejo Técnico del Establecimiento, a través del Plan de Intervención Individual, para su incorporación a alguna de las modalidades educativas disponibles.

Finalmente los internos que el Consejo Técnico, a comienzo de cada año escolar haya determinado requieran intervención educacional y que voluntariamente accedan a ello, serán incorporado a contar de marzo a los programas educativos que corresponda.

##### **8.2.4.2. Primer Nivel de Educación General Básica**

Se incorporará a este nivel a los internos condenados analfabetos o con una escolaridad inferior al cuarto año básico y que voluntariamente deseen ingresar a la Escuela Penal con la finalidad de completar sus estudios.

##### **8.2.4.3. Segundo Nivel de Educación General Básica**

Se incorporará a este nivel a los internos condenados que hayan completado el cuarto año básico, cuya escolaridad sea inferior al sexto año básico y que voluntariamente deseen ingresar a la Escuela Penal con la finalidad de completar sus estudios.

#### **8.2.4.4. Tercer Nivel de Educación General Básica**

Se incorporará a este nivel a los internos condenados que hayan completado el sexto año básico, cuya escolaridad sea inferior al octavo año básico y que voluntariamente deseen ingresar a la Escuela Penal con la finalidad de completar sus estudios básicos.

#### **8.2.4.5. Primer Ciclo Educación Media Científico-Humanista**

Se incorporará a este ciclo a los internos condenados que hayan completado su educación básica, cuya escolaridad sea inferior al segundo año de enseñanza media y que voluntariamente deseen ingresar al Liceo del Establecimiento con la finalidad de completar sus estudios medios.

#### **8.2.4.6. Segundo Ciclo Educación Media Científico-Humanista**

Se incorporará a este ciclo a los internos condenados que hayan completado el segundo año medio, cuya escolaridad sea inferior al cuarto año de enseñanza media y que voluntariamente deseen ingresar al Liceo del Establecimiento con la finalidad de completar sus estudios medios.

#### **8.2.4.7. Primer Ciclo Educación Media Técnico-Profesional**

Se incorporará a este ciclo a los internos condenados que hayan completado su educación básica, cuya escolaridad sea inferior al segundo año de enseñanza media y que voluntariamente deseen ingresar al Liceo del Establecimiento con la finalidad de completar sus estudios medios.

Para posibilitar el ingreso de aquellos internos que trabajen en jornada completa en el Establecimiento, este ciclo podrá también impartir clases en horario vespertino u otra modalidad, según lo establecen las Bases de Licitación.

#### **8.2.4.8. Segundo Ciclo (3° año Medio) Educación Técnico-Profesional**

Se incorporará a este ciclo a los internos condenados que hayan completado el segundo año medio, cuya escolaridad sea inferior al tercer año de enseñanza media y que voluntariamente deseen ingresar al Liceo del Establecimiento con la finalidad de completar sus estudios medios.

Este ciclo entrega al interno una educación vinculada directamente a lo laboral, por tanto para priorizar el ingreso de aquellos internos que trabajen regularmente en el Establecimiento, se impartirá clases preferentemente en horario vespertino.

#### **8.2.4.9. Segundo Ciclo (4º año Medio) Educación Técnico-Profesional**

Se incorporará a este ciclo a los internos condenados que hayan completado el tercer año medio de Educación Técnico-Profesional y que voluntariamente deseen continuar en el Liceo del Establecimiento con la finalidad de completar sus estudios técnicos.

Se impartirá al interno una educación vinculada directamente a lo laboral, por tanto para priorizar el ingreso de aquellos internos que trabajen regularmente al interior del Establecimiento Penitenciario, se impartirán clases preferentemente en horario vespertino.

#### **8.2.4.10. Educación a Distancia**

Se incorporará a esta modalidad educativa a los internos condenados de los módulos de máxima peligrosidad, los que trabajen en jornada completa y opten por este sistema, los menores y aquellos casos que determine el Consejo Técnico del Establecimiento. Esta modalidad educativa personalizada considera en su metodología tutorías presenciales periódicas y el seguimiento permanente del desempeño del estudiante a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

#### **8.2.4.11. Continuación de Estudios**

Aquellos internos egresados del Liceo del Establecimiento Penitenciario, que durante su enseñanza media hayan demostrado alto rendimiento escolar, serán estimulados a continuar estudios técnicos o superiores a través de asesorías y apoyo educativo para la preparación de la PSU u otra equivalente y en la postulación a becas u otros beneficios que otorguen las Instituciones de Educación Técnica o Superior.

#### **8.2.4.12. Evaluación**

La evaluación del Subprograma considerará tanto el cumplimiento de los resultados del Subprograma en su conjunto como el cumplimiento de las metas propuestas para cada interno.

El Subprograma será evaluado anualmente con relación al cumplimiento de los indicadores de resultado señalados en las Bases Técnicas de Licitación.

La evaluación y promoción de los internos, será acorde a las exigencias del Ministerio de Educación.

Los profesores del Subprograma participarán además en la evaluación periódica del cumplimiento del Plan de Intervención Individual, proponiendo las actividades escolares que deberán realizar los internos en la etapa siguiente.

#### **8.2.4.13. Informes Escolares**

Cuando los internos condenados cumplan con los requisitos para postular a Beneficios de Salida al Medio Libre o a requerimiento del Consejo Técnico, el equipo profesional del Subprograma confeccionará los informes escolares establecidos en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

#### **8.2.4.14. Biblioteca Centralizada**

La biblioteca otorgará servicios a la totalidad de la población penal que lo requiera mediante un sistema de préstamos. Su funcionamiento será centralizado y efectuará los préstamos a los módulos a través de la difusión de catálogos del material existente y de carros de distribución y retiro del material, como “servicio a domicilio”.

#### **8.2.4.15. Circulación de los Alumnos dentro de la Unidad Penal y Permanencia en la Escuela u otras Dependencias en que se Imparta el Subprograma**

El desplazamiento de los internos dentro del Establecimiento y su permanencia en las salas de clases se efectuará de acuerdo al procedimiento general establecido en el punto 8.1.4.4 de este Reglamento.

#### **8.2.4.16. Horarios**

Las actividades de la Escuela-Liceo se desarrollarán preferentemente de lunes a viernes, en jornada de mañana (9:45 a 12:15 horas), tarde (13.45 a 17:15 horas) y vespertina a partir de las 18:45 horas, compatibilizando los horarios de los internos que participen en las demás actividades de tratamiento. Esta programación podrá modificarse o extender sus horarios en función de necesidades específicas, lo cual será acordado previamente con la Administración Penitenciaria.

#### **8.2.4.17. Registro de la Información**

La información actualizada de todas las actividades del Subprograma se incorporará al Sistema de Registro Computacional de Reinserción Social. Además registrará y remitirá toda la documentación requerida por las normativas del Mineduc a esta instancia.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso a la información contenida en el Sistema de Registro conforme a lo establecido en el numeral 8.1.6.3 de este Reglamento.

### 8.2.4.18. Actividades del Subprograma de Educación y Población Objetivo, por Sexo y Clasificación Penal

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas			
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja				
Educativa	Educación General Básica para Adultos													
	Educación Media Científico-Humanista													
	Educación Media Técnico-Profesional													
	Educación a distancia					1					1			
	Servicio de Biblioteca													

1 Se realizará apoyo educativo a los imputados que en libertad se encontraran estudiando

#### 8.2.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento del Subprograma por ausencia de el o los responsables, se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1.5 de este Reglamento.

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

Con relación a los mecanismos de control, se aplicará a este Subprograma, lo establecido en el punto 8.1.6 de este Reglamento y que dice relación con el Control General del Servicio de Reinserción Social.

#### 8.2.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones

##### 8.2.7.1. Servicio de Salud

Se coordinará acciones con este Servicio derivando a los internos que evidencien algún problema de salud. Asimismo, los accidentados en actividades de educación física serán derivados de inmediato a ese Servicio.

##### 8.2.7.2. Coordinaciones

- Con el equipo profesional de Psicólogos y Asistentes Sociales: derivando a los internos que requieran atención psicológica y/o social.

- ❑ Con el equipo de Psicólogos para solicitar diagnósticos psicológicos de los alumnos que presenten dificultades de aprendizaje y/o problemas conductuales.
- ❑ Con el Subprograma laboral para que los internos trabajadores asistan a clases en jornadas vespertinas o se incorporen a alguna modalidad de educación no presencial y para facilitar las prácticas laborales a los alumnos de enseñanza técnico-profesional.
- ❑ Con el Subprograma de Deportes, Recreación, Arte y Cultura, para que los estudiantes participen en actividades deportivo-recreativas y culturales sin que ello afecte sus actividades educativas.
- ❑ Con el Consejo Técnico del Establecimiento en la confección de los diagnósticos e informes escolares requeridos.
- ❑ Con la Administración Penitenciaria: coordinando el calendario de actividades, fechas, lugares y autorizaciones de ingresos de familiares y participantes externos en actividades masivas.
- ❑ Coordinación y contacto permanente con las instancias educacionales regionales y municipales.

### 8.2.8. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma

Resultados e Indicadores Bases de Licitación:

Actividad	Resultado	Indicador	Variabes	Verificación
Internos	Al menos el 80% de los internos que el Consejo Técnico, a comienzos de cada año escolar, determine que requieren intervención educativa básica o media, y que voluntariamente se inscriban para participar en este Subprograma, han sido incorporados a los programas educativos ofrecidos, en cualquiera de sus modalidades.	$A * 0.8 < = B$	A: N° de internos que el Consejo Técnico, a comienzos de cada año escolar, determine que requieren intervención educativa básica o media, y que voluntariamente se inscriban en el Subprograma B: N° de internos que el Consejo Técnico, a comienzos de cada año escolar, determine que requieren intervención educativa básica o media, que voluntariamente se inscriban en el Subprograma y que hayan sido incorporados a los programas educativos ofrecidos, en cualquiera de sus modalidades.	- Sistema de registro computacional de reinserción social.  - Registro de matrículas de la Escuela Penal
	Al finalizar el período escolar de cada modalidad educativa, el porcentaje de asistencia de los internos matriculados, deberá ser equivalente al respectivo porcentaje exigido para la promoción de curso. Se excluyen de dicho cómputo los internos cuyas condenas sean inferiores a un año, aquellos que sean trasladados por Gendarmería de Chile en un plazo menor al necesario para dar cumplimiento a los programas educacionales, y los que por razones no imputables al Operador no asistan a clases.	$A / B > = 0.8$	A: N° de días promedio de asistencia de los alumnos al total de clases impartidas por la Subprograma B: N° de días de clases decretado por el MINEDUC para el respectivo año	- Registro de asistencia de alumnos a la Escuela Penal  - Decreto respectivo del MINEDUC

Resultados e Indicadores Oferta Técnica:

- El 100% de los internos imputados con permanencia superior a un mes en el E. P., que hubiesen estado estudiando en el medio libre al momento de su detención, y que voluntariamente lo requieran, habrán recibido apoyo educativo de parte del Concesionario durante el año.

### **8.2.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Para una eficiente y oportuna entrega de las actividades del Subprograma, resulta necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el Concesionario den cuenta de manera coordinada y oportuna de las respectivas responsabilidades enumeradas en el numeral 8.1.9 de este Reglamento.

## **8.3. Subprograma para la Atención de Internos en el Área Social**

### **8.3.1. Aspectos Generales**

Las actividades de este Subprograma se orientan a explorar e intervenir las características sociales del interno con el fin de fortalecer sus recursos personales y familiares en pos de su efectiva reinserción social.

Se asume el carácter multifactorial de la conducta delictual en el entendido que las características del individuo, del medio social y la interacción entre ambas influye en el comportamiento criminógeno del sujeto.

De aquí que se tomen en consideración dos premisas fundamentales, al momento de abordar la implementación del Subprograma:

- La población penal mayoritariamente se compone de internos que provienen de medios socioeconómicos y culturales caracterizados por la marginación y la exclusión social, la deserción escolar temprana, la desestructuración y/o disfunción del hogar de origen, la ausencia de hábitos básicos y modelos parentales positivos y el uso deficiente o insuficiente de las redes sociales de apoyo disponibles en la comunidad.
- La separación del interno de su entorno familiar y social, la posible desvinculación y pérdida de sus precarias redes de apoyo social y de su rol al interior de la familia hacen preciso plantear un Programa de Intervención social enfocado a reparar o minimizar los efectos negativos de su estadía en reclusión - caso específico de los imputados - y a intervenir variables propias del individuo de modo de facilitar una reinserción social positiva.

Consistente con el marco conceptual en que se inscribe el presente Subprograma, la intervención en esta área deberá responder a los requerimientos o necesidades específicas que presente cada individuo, por lo cual toda acción profesional será precedida por el necesario Diagnóstico. A partir de éste, en el caso de los internos condenados y de manera integrada con la exploración psicocriminológica, el Asistente Social colaborará con el Psicólogo en el análisis de variables criminológicas y en la elaboración y propuesta de un Programa de

Intervención coherente con sus potencialidades y déficit con objeto de integrarlo a las actividades de Reinserción Social que resulten apropiadas para favorecer su proceso de reinserción social. Dicho programa tendrá un carácter de progresión, en términos de desarrollar competencias sociales comenzando de las más simples hasta las más complejas, considerando Talleres de Vinculación y Ampliación de Redes Sociales, Taller de Integración Familiar, Taller de Pre-egreso y Taller de Apoyo Social a la Salida Dominical.

En el caso de los imputados, el Asistente Social u otro profesional del Programa de Reinserción Social iniciará el contacto con los internos desde el momento que su ingreso al Establecimiento sea comunicado por la Administración Penitenciaria, momento a partir del cual realizará la Entrevista Diagnóstica Preliminar con el objeto de tomar conocimiento de sus antecedentes personales y familiares y de registrarlo en el sistema computacional. Lo informará respecto de sus derechos, obligaciones y de los servicios que el Concesionario provea, y orientarlo en relación al modo de acceder a ellos. Este Diagnóstico servirá de base para que el profesional realice las gestiones asistenciales que corresponda y derive al interno, a tiempo, a las instancias que resulten necesarias o pertinentes. A partir de este momento se mantendrá en permanente contacto con el interno, en la medida que solicite Atención Social o sea derivado por la Administración Penitenciaria. Sin embargo, en el evento que éste no solicitara atención alguna, el Asistente Social tendrá cuidado de reevaluarlo a través de un segundo Diagnóstico Social al cabo de tres meses de permanencia en el Establecimiento. Este diagnóstico se complementará con el respectivo Diagnóstico Psicocriminológico Específico a cargo de un Psicólogo, que tendrá por objetivo evaluar las condiciones psicosociales y familiares y de contagio criminógeno en las que se encuentre el interno luego de cierto tiempo privado de libertad para adoptar las medidas correctivas que fueren necesarias. Por último, el Asistente Social trabajará en dupla con el Psicólogo en la implementación de Talleres Psicosociocriminológicos Específicos destinados a aquellos imputados que hayan sido detectados en riesgo de derrumbe psicológico o en riesgo inminente de contagio criminógeno, con objeto de favorecer entre ellos destrezas que les permitan enfrentar el deterioro general de su salud mental, dar un uso positivo a su tiempo libre, al tiempo que desarrollar o mantener sus competencias prosociales.

Todas las propuestas generadas por el Área de Reinserción Social respecto de la pertinencia de incorporación de internos a programas deberá contar con la aprobación del Consejo Técnico para su posterior implementación.

El número de Talleres de Intervención Social se detallará anualmente en el respectivo Programa Anual de Actividades.

### **8.3.2. Descripción del Subprograma**

El Subprograma para la Atención de Internos en el Área Social desarrollará sus prestaciones en los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt, en el marco de los objetivos que se describen a continuación, a

través de diferentes modalidades técnicas desarrolladas por un equipo de profesionales Asistentes Sociales debidamente calificado.

### **8.3.2.1. Objetivos**

#### ***Objetivo General:***

Intervención social a los internos condenados entregándoles herramientas que les permitan una Reinserción Social efectiva y otorgar atención y asistencia social a los internos del Establecimiento, con el propósito de mejorar su calidad de vida.

#### ***Objetivos Específicos:***

- ❑ Efectuar una Entrevista Diagnóstica Preliminar al 100% de los internos imputados con permanencia superior a 15 días en el Establecimiento Penitenciario, para la Atención Social.
- ❑ Diagnosticar al 100% de los internos condenados a fin de determinar las variables específicas de atención en los ámbitos individual, familiar y comunitario.
- ❑ Verificar en terreno la situación sociofamiliar inicial de los internos condenados y cada vez que se registren cambios significativos en ella, cuando el domicilio se encuentre dentro de la provincia en la que se ubica el Establecimiento.
- ❑ Elaborar los informes sociales que sean requeridos por las autoridades judiciales, Administración Penitenciaria u otros organismos públicos, dentro su competencia.
- ❑ Brindar Atención Social y Familiar individualizada a todo interno que se estime lo requiera o que sea derivado por la Administración Penitenciaria.
- ❑ Brindar Atención Social en Crisis a todo interno que lo requiera o que sea derivado por la Administración Penitenciaria.
- ❑ Brindar Atención Social a imputados, especialmente dirigida a dar respuesta y satisfacción a sus demandas respecto de contactos con sus familiares, empleadores, abogados, servicios de salud, entre otros.
- ❑ Colaborar con el Psicólogo en la implementación de Talleres Psicosociocriminológicos Específicos para internos imputados que evidencien deterioro psicosociocriminológico severo producto de la privación de libertad.
- ❑ Fortalecer y mejorar los lazos familiares interviniendo en el ámbito de la dinámica familiar interna, roles, comunicación, expectativas, etc., que faciliten la reinserción del interno condenado a través de Talleres de Integración Familiar, Atención Social a Familias, entre otras acciones.
- ❑ Preparar al interno condenado para su egreso al medio libre, mediante Talleres de Desarrollo de Habilidades y Competencias Sociales; y de

entrega de herramientas para la vinculación con organismos comunitarios, para la obtención de empleo, para el ejercicio de roles y acatamiento de normas, etc.

- Fomentar la autogestión en el interno condenado y su grupo familiar para incentivar el acceso a los diversos programas sociales disponibles en la comunidad.

#### ***Objetivos Transversales:***

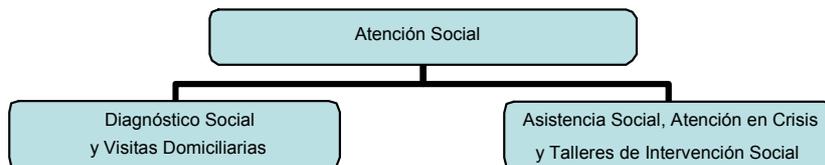
- Difundir en la población penal, las actividades disponibles para los internos en el Área de Reinserción Social a través de medios impresos, entrevistas individuales o grupales o de charlas en módulos.
- Entregar información, a través de entrevistas, material impreso u otro medio de comunicación, a todo interno que la requiera, relativa a la reglamentación interna, normas de conducta, su situación procesal, su situación al interior del Establecimiento y los servicios internos a los que puede acceder para aclarar o solucionar problemas específicos que se encuentren fuera del ámbito de acción de Servicio social.

#### **Objetivos específicos en el E. P. Santiago Uno:**

- Efectuar una Entrevista Diagnóstica Preliminar a todos los internos imputados con permanencia superior a 15 días en el Establecimiento Penitenciario.
- Efectuar el Diagnóstico Social, parte integral del Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico, a la totalidad de la población con permanencia mayor a tres meses en el Establecimiento, con la finalidad de incorporar a los internos que lo requieran a los Talleres Psicosociocriminológicos Específicos, tendientes a contrarrestar el deterioro psicosocial producto de la prisionización.
- Brindar Atención Social y Familiar Breve a todo interno que se estime lo requiera o que sea derivado por la Administración Penitenciaria.
- Ejecutar el Programa de Intervención Psicosociocriminológica para imputados junto al equipo de Psicólogos, con el objetivo de disminuir o contrarrestar el deterioro psicosocial de los internos, producto de su estancia prolongada en el Centro Penitenciario o por efecto de la prisionización.

#### **8.3.2.2. Estructura Organizacional**

El Subprograma dependerá del Área Psicosocial y estará conformado por un equipo de profesionales Asistentes Sociales, acorde con el perfil establecido en las Bases de Licitación y con las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo desarrollo del Subprograma.



El equipo de 8 Asistentes Sociales y 3 Técnicos establecidos en las Bases de Licitación para cada uno de los Establecimientos Penitenciarios colaborarán, en funciones propias de su profesión, con otros Subprogramas de Reinserción Social. Asimismo, las actividades y contactos que el Servicio de Reinserción Social deba realizar en el exterior del E. P., serán ejecutados, en lo posible, por los profesionales y técnicos de este Subprograma.

### 8.3.2.3. Población Objetivo y Cobertura

La población objetivo de este Subprograma la constituyen todos los internos del Establecimiento. Los condenados, en especial los que se encuentren próximos a postular a Beneficios de Salida al Medio Libre, Libertad Condicional o próximos al egreso, se constituirán en población preferencial para la intervención social. Los imputados y menores serán población objetivo en cuanto a atención y asistencia social.

En cuanto a la cobertura del Servicio para los tres Establecimientos Penitenciarios, se considera lo siguiente:

- Entrevista Diagnóstica Preliminar al 100% de la población imputada con permanencia superior a 15 días en el E. P.
- Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico al 100% de los internos imputados con permanencia superior a los 3 meses en el Establecimiento.
- Diagnóstico Social Inicial al 100% de la población de condenados.
- Atención y Asistencia Social al 100% de la población penal que voluntariamente la solicite o sea derivada por la Administración Penitenciaria.
- Intervención Social al 20% de la población de internos condenados.

### 8.3.3. Definiciones Operativas

Las definiciones generales han sido descritas dentro del Servicio de Reinserción Social, por tanto, en esta sección sólo se definirán los conceptos propios y específicos de este Subprograma.

### **8.3.3.1. Diagnóstico Social**

Proceso mediante el cual se identifica en los internos condenados los factores de riesgo individuales y medioambientales asociados al delito, sus debilidades y fortalezas, con el fin de determinar las características de la intervención que sea necesario realizar.

Se centra en variables personales del interno tales como: historia vital, historia afectiva, antecedentes laborales, consumo de drogas, historia delictual, etc.; de su grupo familiar: historia del núcleo familiar, desempeño de roles, figuras parentales, disfunciones, etc. y de su entorno: grupo de pertenencia y de referencia, redes sociales, etc.

Este diagnóstico se efectuará utilizando como fuentes de información entrevistas individuales con el interno y su familia y visita domiciliaria. Se considerará completo el diagnóstico social para condenados una vez que cuente con la verificación en terreno de la situación socio familiar. Su vigencia será por períodos de un año.

En el caso de los imputados se efectuará una Entrevista Diagnóstica Preliminar para la Atención Social, que consistirá en recolectar información relativa a la identificación personal, familiar y comunitaria, y que permitirá realizar las gestiones asistenciales necesarias y orientar al interno respecto de los servicios disponibles y del modo de acceder a ellos. Cuando fuere necesario, como es el caso de los Informes Socioeconómicos para Tribunales, fallecimiento de familiares significativos, tramitación de internación de hijos de internos a Hogares de Menores u otras situaciones similares, el Diagnóstico Social para fines Específicos se considerará completo una vez que cuente con la Verificación en Terreno de la situación socio-familiar.

### **8.3.3.2. Atención Social**

Actividad que tiene como propósito brindar atención específica, en la resolución de problemáticas sociales, que afecten al interno y eventualmente, a su grupo familiar, en aspectos tales como: vinculación con familiares, información sobre los derechos y obligaciones que los internos; orientación respecto de la prisión preventiva y al cumplimiento de las condenas; orientación para la obtención de subsidios sociales y previsionales; y atención social en crisis.

La atención social será otorgada a los internos por un profesional Asistente Social en los módulos respectivos y se hará en forma individual o grupal, según la temática a tratar sea específica o de interés compartido.

### **8.3.3.3. Talleres Psicosociocriminológicos Específicos**

Programa de atención grupal orientado a la intervención psicosociocriminológica específica para internos imputados que tiene por finalidad desarrollar entre ellos destrezas que les permitan contrarrestar o disminuir el deterioro psicosocial producto de una estadía prolongada en el Establecimiento Penitenciario.

Será realizado por un equipo de Psicólogos y Asistentes Sociales a los internos con una permanencia mayor a tres meses en el Establecimiento a quienes se les detecte a través del Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico elementos negativos que den cuenta de los efectos de la prisionización. Este programa será complementario a las demás actividades de atención psicológica, social, laboral y recreativa básicas. Se ejecutará a través de sesiones desarrolladas en los módulos, en jornadas de mañana y tarde.

#### **8.3.3.4. Intervención Social**

Acciones sistemáticas planificadas y ejecutadas por el equipo de Asistentes Sociales, cuyo propósito es actuar sobre las debilidades diagnosticadas al condenado en el ámbito social, y cuyo fin es aumentar las probabilidades de Reinserción Social a su egreso.

Esta modalidad se desarrollará a través de Talleres de Intervención Social, Pre-egreso y de Apoyo a Internos que hacen uso del Beneficio de Salida Dominical.

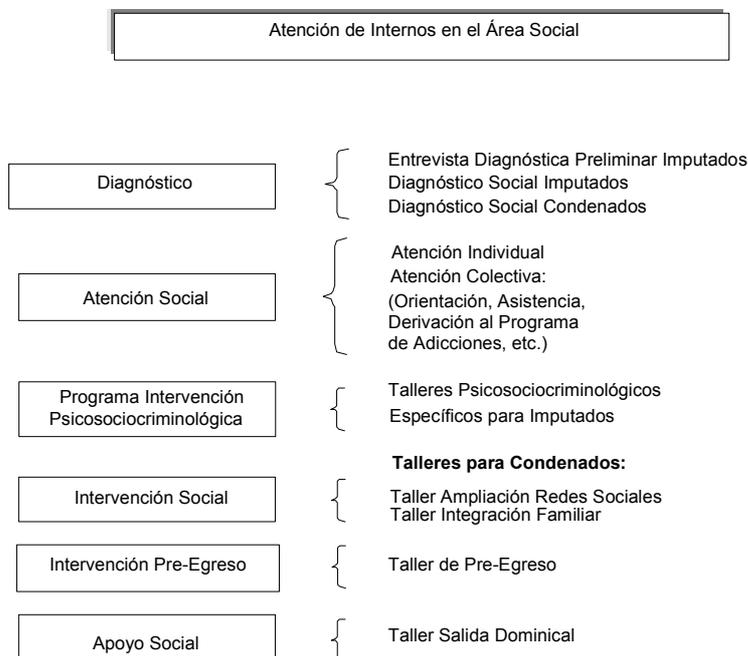
#### **8.3.3.5. Metodología**

En el desarrollo de las actividades se utilizará las metodologías propias de Servicio Social, esto es modalidad de caso, grupo y comunidad.

Se estandarizarán los aspectos operativos de las técnicas de trabajo, utilizando preferentemente técnicas grupales, sin excluir las individuales, ya que aquellas tienen la ventaja de potenciar logros. Cada vez que sea posible, los grupos de trabajo serán los mismos constituidos para otras actividades de reinserción.

#### **8.3.4. Descripción Funcionamiento Operativo**

Las actividades que conforman el quehacer del Subprograma de Atención Social se agrupan en: Diagnóstico, Atención Social e Intervención (Talleres); los que se esquematizan en el siguiente cuadro:



#### 8.3.4.1. Entrevista Diagnóstica Preliminar

Todo interno imputado, con permanencia superior a los 15 días desde que fuera comunicado su ingreso al Establecimiento, será entrevistado por un Asistente Social u otro profesional del Programa de Reinserción Social con el fin de establecer un primer canal de comunicación, recoger información socio-familiar y realizar las gestiones asistenciales que corresponda. En este período se explicará a los internos el Reglamento Interno y los procedimientos generales de operación del Servicio en forma individual o colectiva. Toda la información relevante recogida será incorporada a la Ficha Única del Interno (FUI), en el anexo correspondiente.

#### 8.3.4.2. Diagnóstico Social

A los internos condenados que ingresen al Establecimiento, el equipo de Asistentes Sociales les elaborará el Diagnóstico Social que forma parte del Diagnóstico Inicial. La elaboración del diagnóstico comenzará, como máximo, a las dos semanas de informado el ingreso del interno al Establecimiento Penitenciario.

Al mismo tiempo los profesionales Asistentes Sociales deberán participar en la elaboración del análisis criminológico, en especial en el pronóstico de recuperabilidad, aportando información respecto a las competencias sociales y los antecedentes del medio familiar, social y comunitario en el que eventualmente se reinsertará el interno.

El Asistente Social y el Psicólogo que participaron en la elaboración del diagnóstico integrarán la información aportada por el resto de los profesionales y elaborarán el “Plan Intervención del Interno”.

El equipo de Asistentes Sociales, además de participar en el Diagnóstico Inicial, deberá realizar otros Diagnósticos para Fines Específicos en las situaciones que se señalan a continuación:

- Diagnósticos Sociales y elaboración de los correspondientes informes socio-económicos, a requerimiento del Poder Judicial y Administración Penitenciaria u otros organismos competentes.
- Realizar los Diagnósticos Sociales y elaboración de los respectivos informes para el Consejo Técnico o Tribunal de Conducta, según corresponda, de los postulantes a: indultos, beneficios de salida al medio libre, ley de reducción de tiempo de condena, Libertad Condicional, etc.

Para la confección del diagnóstico se utilizará fichas estandarizadas y los resultados serán ingresados al sistema computacional de registro de Reinserción Social, utilizando todas las medidas de resguardo que sean aconsejables para asegurar la confidencialidad de la información de los internos.

#### **8.3.4.3. Visita Domiciliaria**

El Diagnóstico Social de condenados sólo se considerará completo cuando se haya realizado las visitas domiciliarias a los internos residentes en la provincia del respectivo Establecimiento Penitenciario, con el propósito de verificar en terreno su situación socio-familiar. Su vigencia será de un año, no obstante deberá realizarse una nueva visita domiciliaria al presentarse cambios significativos en la situación familiar del condenado y cada vez que sea necesario actualizar antecedentes para postulaciones a Beneficios Intrapenitenciarios.

En el caso de los imputados, si bien las modalidades de diagnóstico consideradas para esta población no contemplan como requerimiento técnico la visita domiciliaria, estas acciones se realizarán en aquellos casos en que esa justificación se haga presente.

#### **8.3.4.4. Atención Social**

Actividad de carácter asistencial que se efectuará en forma individual o grupal atendiendo a la particularidad de la problemática específica de cada interno. Estará dirigida a todo interno condenado que lo requiera. Su incorporación será por indicación del Plan de Intervención, demanda espontánea, o derivación de otro Subprograma o de la Administración Penitenciaria.

En el caso de los internos imputados o procesados, la atención social estará preferentemente dirigida a canalizar sus inquietudes en materias tales como

contacto con sus familiares, abogados, empleadores externos, servicios de salud, etc. y de orientación para la resolución de problemáticas sociales; atención social en crisis y atención social breve al imputado y grupo familiar que lo solicite.

El Asistente Social asignado al módulo atenderá a los internos dentro de los cinco días posteriores al requerimiento, respetando el orden de inscripción en el registro de atenciones. Las emergencias serán atendidas durante las horas de atención profesional, de inmediato, por un Asistente Social. La participación en el Subprograma será de carácter voluntario, salvo cuando se trate de una situación de crisis.

#### **8.3.4.5. Talleres Psicosociocriminológicos Específicos para Imputados**

El ingreso al programa se hará de acuerdo al Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico, incorporando a aquellos internos que sufran de un deterioro general de su salud mental o que evidencien algún nivel de contagio criminógeno por efecto de la prisionización. La participación en el Programa será de carácter voluntario, salvo cuando se trate de una situación de crisis.

#### **8.3.4.6. Talleres Sociales**

Se refiere a las actividades de intervención, diferenciadas y personalizadas, incorporadas al plan de tratamiento, en las que voluntariamente se compromete a participar el interno. Esta intervención tiene por objetivo trabajar situaciones que mejoren la calidad de vida y contribuyan al proceso de Reinserción Social del condenado.

La intervención social se desarrolla mediante la implementación de talleres organizados para la población objetivo y en áreas temáticas específicas. El número de talleres en cada área dependerá de los requerimientos de los internos dados por el diagnóstico.

Se trabajará principalmente con técnicas grupales, sin excluir las individuales, ya que aquellas tienen la ventaja de potenciar los logros entre sus participantes. Cada vez que sea posible, los grupos de trabajo serán los mismos constituidos para otras actividades de reinserción.

El profesional a cargo del taller confeccionará un reporte de cada interno participante, a fin de que al cabo del mismo se obtenga una evaluación fundamentada de los logros del interno. La participación de los internos en estas actividades es voluntaria. Sin perjuicio de ello los profesionales en forma permanente motivarán a los internos a participar.

#### **8.3.4.6.1. Taller de Intervención Social: Ampliación de Redes Sociales y Vinculación**

El propósito de este taller es promover el conocimiento del interno respecto de los organismos existentes en la comunidad y su función, de tal forma que ellos y su grupo familiar puedan encontrar una solución efectiva a las problemáticas específicas que los aquejen, integrándose socialmente a la comunidad en que están insertos. Se abordarán las formas de acceder a los organismos públicos y privados que forman parte de la red, se desarrollarán las habilidades sociales requeridas para tener éxito en los objetivos propuestos y se ofrecerá la posibilidad de relacionarse con personas y organismos de la comunidad.

Cada año se efectuarán a lo menos 4 talleres en los módulos de condenados, conformando grupos con un mínimo de 10 y un máximo de 15 internos. Tendrán una duración mínima de 2 meses, con sesiones de 2 horas cronológicas, una vez por semana.

#### **8.3.4.6.2. Taller de Intervención Social: Integración Familiar**

Los talleres de integración familiar tienen como objetivo contribuir a mejorar el ambiente familiar del interno, de tal forma que se constituya en un factor protector y de apoyo del proceso de Reinserción Social que enfrentará el individuo a su egreso, evitando la reincidencia delictual. Por tal motivo se incorporará al taller no sólo al interno, sino que también a su pareja o a un referente afectivo significativo para él. Se abordarán temáticas relativas a la comunicación, expresión de afectos, roles, crianza de los hijos, conflictos intrafamiliares, etc.

Cada año se efectuarán al menos 4 talleres de integración familiar los cuales se desarrollarán en las dependencias que se acuerde con la Administración Penitenciaria, preferentemente antes de las visitas. Participarán en estos talleres 10 internos con sus respectivos acompañantes. El taller se desarrollará por 2 meses con una sesión semanal de 2 horas cronológicas de duración cada una.

#### **8.3.4.6.3. Taller de Pre-egreso**

Tienen como propósito preparar al interno para una eventual salida al medio libre ya sea a través del uso de Beneficios Intrapenitenciarios, Libertad Condicional o egreso por cumplimiento de condena, de tal forma que el interno se anticipe a las posibles situaciones de riesgo que puedan poner en peligro su salida, reflexione sobre las expectativas de su reencuentro familiar, enfrente los miedos al cambio del entorno, desarrolle habilidades para enfrentar problemas, descubra estrategias de solución de conflictos, desarrolle las conductas necesarias para mantener el beneficio, etc.

Cada año se efectuarán a lo menos 6 talleres de pre-egreso en los módulos respectivos, conformando grupos con un mínimo de 10 y un máximo de 15 internos. Tendrán una duración de 8 sesiones de 2 horas cronológicas, una vez por semana.

#### **8.3.4.6.4. Taller de Apoyo Social a Internos con Beneficio de Salida Dominical**

Tienen como propósito apoyar y fortalecer al interno en su proceso de Reinserción Social. Se abordarán temáticas como: confrontación de expectativas y realidad; grupo de pares criminógenos; manejo de conflictos familiares; manejo de situaciones de consumo de alcohol y drogas; posibilidades laborales reales; situaciones que ponen en riesgo el cumplimiento de los beneficios en general.

Cada año se efectuarán a lo menos 3 talleres de apoyo social, estarán dirigidos a condenados que estén haciendo uso del beneficio de salida dominical y tendrán una duración de 12 sesiones una vez por semana, de dos horas cronológicas cada una, su carácter grupal tiene por finalidad compartir experiencias y constituirse en grupos efectivos de apoyo.

#### **8.3.4.7. Evaluación**

La evaluación del Subprograma incorporará tanto el cumplimiento de los resultados del Subprograma en su conjunto, como el cumplimiento de las metas propuestas para cada interno.

El Subprograma será evaluado anualmente con relación al cumplimiento de los indicadores de gestión señalados en las Bases Técnicas de Licitación.

La evaluación a los internos considerará, por una parte, los avances logrados en los talleres y demás actividades del Subprograma, y a las evaluaciones periódicas del cumplimiento de las metas establecidas en el plan de trabajo de cada interno.

Los profesionales del Subprograma participarán además en la evaluación periódica del cumplimiento del Plan de Intervención Individual de cada interno condenado, proponiendo las actividades de este Subprograma, que deberá realizar cada interno en la etapa siguiente.

#### **8.3.4.8. Informes Sociales**

El equipo de Asistentes Sociales del Subprograma deberá confeccionar los informes que el Consejo Técnico requiera.

Los informes o evaluaciones sociales, quedarán incorporados a las actas del Consejo Técnico previo acuerdo de sus miembros y desde ese momento tendrán validez para efectos administrativos.

Las copias de los informes sociales de la población penal o de internos determinados, cuando sean solicitadas por el Alcaide, deberán ser entregadas en un plazo de doce horas contadas desde el requerimiento.

#### **8.3.4.9. Circulación de los Internos a las Dependencias en que se imparta el Subprograma**

El desplazamiento de los internos dentro del Establecimiento y su permanencia en las dependencias en que desarrolle actividades el Subprograma, se efectuará de acuerdo al procedimiento general establecido en el punto 8.1.4.4, de este Reglamento.

#### **8.3.4.10. Horarios**

Las actividades del Subprograma se desarrollarán, de lunes a viernes, en jornada de mañana (9:45 a 12:15 horas) y tarde (13:45 a 17:15 horas), no obstante, se podrá flexibilizar el horario de atención para los internos que cumplan una jornada laboral completa, o para el apoyo a otros Subprogramas del Servicio de Reinserción Social, que lo requieran. En este último caso el horario de funcionamiento será acordado previamente con la Administración Penitenciaria.

#### **8.3.4.11. Registro de la Información**

La información actualizada de los diagnósticos, intervención social, evaluación y seguimiento del proceso de reinserción, se incorporará al sistema computacional de registro de Reinserción Social, resguardando la confidencialidad de la información y restringiendo su uso a los fines de la Administración Penitenciaria y Poder Judicial.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso a la información contenida en el Sistema de Registro conforme a lo establecido en el numeral 8.1.6.3 de este Reglamento.

### 8.3.4.12. Actividades del Subprograma de Atención Social y Población Objetivo, por Sexo y Clasificación Penal

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales	
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas				
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja					
Atención Social	Entrevista Diagnóstica Preliminar											2		2	
	Diagnóstico Psico-Socio-Criminológico Específico											2		2	
	Diagnóstico Social											3		3	
	Informes Sociales	según requerimiento													
	Atención y Asistencia Social	según requerimiento													
	Programa Psico-Socio-Criminológico Específico											2		2	
	Intervención Social											3		3	

- 2     Se realiza la actividad solo cuando se trate de internos imputados
- 3     Se realiza la actividad solo cuando se trate de internos condenados

#### 8.3.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento del Subprograma por ausencia del o los responsables, se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1.5 de este Reglamento.

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

Con relación a los mecanismos de control, se aplicará a este Subprograma, lo establecido en el punto 8.1.6 de este Reglamento y que dice relación con el control general del Servicio de Reinserción Social.

#### 8.3.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones

##### 8.3.7.1. Servicio de Salud

Se coordinarán acciones con este Servicio derivando a los internos que, a través de las entrevistas, se les detecte algún problema de salud.

##### 8.3.7.2. Coordinaciones

- Con el equipo profesional de Psicólogos y Terapeutas Ocupacionales: para la confección de diagnósticos y plan de intervención del interno; y para

derivar a los internos que requieran atención psicológica, capacitación laboral o trabajo.

- ❑ Con el equipo profesional del Subprograma de deporte, recreación, arte y cultura, derivando a actividades recreativas y culturales a los internos que las requieran como complementarias a las actividades de tratamiento.
- ❑ Con los restantes Subprogramas de Reinserción Social.
- ❑ Con el Consejo Técnico del Establecimiento en la confección de los diagnósticos e informes sociales requeridos.
- ❑ Con organismos públicos de la red de programas sociales; Ongs cuyos objetivos de trabajo coincidan con los del Subprograma; con municipios y organizaciones de bases, etc.

### **8.3.8. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma según Bases de Licitación**

Resultados e Indicadores Bases de Licitación:

Actividad	Resultado	Indicador	Variables	Verificación
Diagnostico Social	En el recuento anual, el 100% de la población condenada deberá contar con un diagnóstico social, registrado en la Ficha de Informe Social de Condenados	$A / B = 1$	A: N° de internos condenados con diagnostico social B: Total de internos condenados	- Registro de condenados del Establecimiento - Ficha Única del Interno
	100% de la población condenada cuyo domicilio se encuentra dentro de la provincia donde se ubica el Establecimiento Penitenciario, ha sido visitado en su domicilio.	$A / B = 1$	A: N° de internos condenados con visita domiciliaria B: Total de internos condenados	- Registro de condenados del Establecimiento - Ficha Única del Interno
Intervención Social	Anualmente, al menos el 20% de la población condenada deberá haber participado a lo menos en un taller, ya sea de intervención social, pre-egreso o apoyo a salida dominical	$A * 0.2 < = B$	A: Total de internos condenados B: N° de internos condenados que ha participado en algún taller	- Registro de condenados del Establecimiento - Sistema de registro computacional de reinserción social
Reclamos	Anualmente, las quejas o informes negativos de autoridades del poder judicial, administración penitenciaria o de otro organismo público, con respecto de la calidad u oportunidad de los informes y/o diagnósticos sociales, no deberá superar el 10% de los informes emitidos	$A * 0.1 > = B$	A: N° de informes sociales emitidos durante el año B: N° de quejas o informes negativos formales de autoridades del poder judicial, administración penitenciaria u otro organismo público, con respecto de la calidad u oportunidad de los informes y/o diagnósticos sociales, recibidos durante el año.	- Quejas de autoridades registradas en el sistema creado, con este fin en cada E. P.

Resultados e Indicadores Oferta Técnica:

- ❑ Anualmente el 100% de los internos que hayan sido derivados por la Administración Penitenciaria o hayan solicitado voluntariamente Atención o Apoyo Social lo han recibido.
- ❑ En el recuento anual el 100% de la población imputada que permaneció más de 15 días en el Establecimiento contados del momento que su ingreso fuera comunicado por la Administración Penitenciaria, deberá contar con

una Entrevista Diagnóstica Preliminar registrada en el Sistema Computacional.

- En el recuento anual el 100% de la población imputada que permaneció más de 3 meses en el Establecimiento, contados del momento que su ingreso fuera comunicado por la Administración Penitenciaria, deberá contar con Diagnóstico Socio criminológico Específico registrado en el Sistema Computacional.
- Anualmente el 20% de la población de internos imputados, cuyo Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico hubiere revelado daño psicosocial severo, ha participado al menos en un taller Psicosociocriminológico Específico.
- Haber realizado en el año siete Talleres de Intervención Social para los internos imputados de Santiago 1, de una sesión semanal de dos horas cada una por un período de dos meses.
- Haber realizado en el año siete Talleres de Intervención Social para los internos condenados, de una sesión semanal de dos horas cada una por un período de dos meses
- Haber realizado en el año seis Talleres de Pre-Egreso para internos postulantes a Beneficios o próximos al egreso, de una sesión semanal de dos horas cada una por un período de dos meses.
- Haber realizado en el año tres Talleres de Apoyo Social para internos condenados que hacen uso de Beneficio de Salida Dominical, de una sesión semanal de dos horas cada una por un período de dos meses.

### **8.3.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Para una eficiente y oportuna entrega de las actividades del Subprograma, resulta necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el Concesionario den cuenta de manera coordinada y oportuna de las respectivas responsabilidades enumeradas en el numeral 8.1.9 de este Reglamento.

## **8.4. Subprograma de Atención a Lactantes Hijos de Internas**

### **8.4.1. Aspectos Generales**

El Subprograma de Atención a Lactantes Hijos de Internas se desarrollará en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt a través de la habilitación de una Sala Cuna que funcionará acorde a la normativa de la Junta Nacional de Jardines Infantiles y de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.8.2.4.5.3 de las Bases de Licitación.

La Sala Cuna deberá desarrollar un programa de protección y desarrollo integral al lactante, otorgándole cuidados básicos, alimentación, salud y educación acordes a la etapa de desarrollo del niño.

El período que cubre los dos primeros años de vida y conocido como “lactancia” es en el cual se establecen los primeros lazos afectivos, por tanto es fundamental para el niño sentirse protegido y querido, sentimientos que se van desarrollando a partir del acto de la lactancia, en donde la madre no sólo brinda satisfacción al bebé de su necesidad de alimentarse, sino que además le proporciona abrigo, cariño, protección y comodidad, estableciéndose un tipo de vínculo entre ambos, que tendrá consecuencias futuras en las características psicológicas y en la manera de relacionarse con los demás.

Sin desconocer la necesidad del niño de estar junto a su madre, surgen consideraciones respecto de cuál deberá ser el contexto en que se desarrollen sus primeras experiencias de vida. Está claro que el niño no ha cometido delito alguno y que el Estado no puede permitir que se adapte y asuma como normalidad un ambiente de cárcel, que viva situaciones de encierro prolongado en la celda de su madre y que carezca de figuras masculinas de identificación.

Por tanto, surge la necesidad de proporcionar al niño un ambiente saludable para su desarrollo durante la estadía en el penal, que minimice al máximo posible, distorsiones que puedan generarse en él, respecto de su percepción del mundo, condicionadas por la privación de libertad.

Al mismo tiempo, para asegurar un desarrollo integral del niño, tanto durante su permanencia en el Establecimiento como la continuidad de éste una vez egresado, es preciso trabajar con la madre, padre y otros familiares cercanos, posibles sustitutos de las figuras paternas.

#### **8.4.2. Descripción del Subprograma**

Este Subprograma desarrollará sus prestaciones en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt en base a los siguientes objetivos:

##### **8.4.2.1. Objetivos**

###### ***Objetivo General:***

Implementar un programa de atención dirigido a los hijos lactantes de las mujeres recluidas en el Establecimiento, a través de la habilitación de una Sala Cuna, que funcione acorde con la Guía de Funcionamiento para Salas Cunas y Jardines Infantiles, de la Junta Nacional de Jardines Infantiles; al tiempo que desarrollar un programa de calidad que incluya trabajo con las madres, padres u otros familiares significativos para el lactante con el fin de propender al desarrollo integral del niño.

**Objetivos Específicos:**

- ❑ Realizar una evaluación pedagógica a cada lactante al momento de su ingreso al Subprograma.
- ❑ Evaluar cada seis meses los avances de las competencias cognitivas, afectivas y motoras de los niños, manteniendo un registro actualizado de éstas.
- ❑ Implementar un programa de estimulación a los lactantes que les permita un desarrollo biopsicosocial armónico, mejorando sus habilidades para su posterior incorporación al sistema educacional.
- ❑ Realizar visitas domiciliarias, a cargo de Asistentes Sociales, a los hogares de los lactantes que permanezcan un período igual o superior a 6 meses, con el fin de obtener información fidedigna del medio familiar.
- ❑ Realizar reuniones mensuales con las madres de los lactantes.
- ❑ Realizar 3 charlas anuales para padres y/o familiares de referencia del lactante a fin de reforzar su rol en el proceso educativo.
- ❑ Vincularse con las redes de apoyo local para la derivación de aquellos lactantes que por problemas de cupo no puedan ser incorporados a la Sala Cuna y para aquellos que egresan del programa, al cumplir los dos años, y no pueden ser recibidos por sus familiares.

**8.4.2.2. Estructura Organizacional y Dotación Profesional**

El Subprograma dependerá del Área Psicosocial y estará conformado por una educadora de párvulos y una auxiliar de párvulos, con el perfil profesional acorde con lo establecido en las Bases de Licitación y con las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo desarrollo del Subprograma.



El Concesionario, ejecutará el Subprograma, a través de la implementación de una Sala Cuna, que contará con una Educadora de Párvulos responsable de la gestión técnica-administrativa y educativa, una Auxiliar de Párvulos por cada 6 lactantes y una Manipuladora de Alimentos.

El funcionamiento de la Sala Cuna deberá estar regulado por las normas de la Junta Nacional de Jardines Infantiles y la Guía de Funcionamiento para Salas Cunas y Jardines Infantiles.

Se considerará además personal de apoyo constituido por profesionales Psicólogos, Asistentes Sociales, Pediatra y Nutricionista, los que serán aportados por el Área Psicosocial y por los Servicios de Salud y de Alimentación, respectivamente.

#### **8.4.2.3. Población Objetivo y Cobertura**

La población objetivo del Subprograma está constituida por todos los hijos lactantes de las internas detenidas, imputadas, procesadas y condenadas de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt.

El universo potencial de atención lo constituye la población objetivo. De acuerdo a las Bases de Licitación la Sala Cuna del E. P. de Valdivia tendrá una capacidad máxima de 6 lactantes y la Sala Cuna del E. P. de Puerto Montt de 4 lactantes, que constituirán la población objetivo. La cobertura máxima será entonces, en cada caso, de 6 y 4 lactantes respectivamente.

Aquellos lactantes de la población objetivo que requieran ser incorporados al Subprograma y que por capacidad de la Sala Cuna no puedan ingresar, deberán ser incorporados en otros centros de la red de apoyo social de la comunidad. De igual forma se procederá con aquellos lactantes que una vez cumplidos los 2 años, no tengan familia o su familia no cuente con recursos para que el lactante se inserte en ella.

#### **8.4.3. Definiciones Operativas**

Las definiciones generales han sido descritas dentro del Servicio de Reinserción Social, por tanto, en esta sección sólo se definirán los conceptos propios y específicos de este Subprograma.

##### **8.4.3.1. Lactante**

Período de la vida de un niño que se extiende desde los 28 días hasta los 24 meses, se caracteriza por: un acelerado ritmo del crecimiento y de la maduración de los principales sistemas del organismo; el desarrollo de las habilidades que le permiten responder a su entorno; y el perfeccionamiento de las capacidades motoras gruesas y finas.

En resumen, el período de lactante, es la etapa del ciclo vital en que el ser humano tiene los más grandes logros de crecimiento y desarrollo. Esta situación determina en el niño, mayor vulnerabilidad a los factores ambientales y requiere de la presencia de los padres o cuidadores para que lo ayuden a satisfacer sus necesidades.

De la manera en que se le satisfagan las necesidades básicas, se le entregue afecto y protección, dependerá el tipo de vínculo que establezca con la madre u otro cuidador, el cual será determinante en la adquisición del lenguaje, el desarrollo emocional y su posterior relación con los otros.

#### **8.4.3.2. Sala Cuna**

Establecimiento Educacional que imparte, en jornada diurna, el primer nivel de Educación Parvularia a niños y niñas desde los 84 días hasta los 2 años de edad, proporcionando atención integral en cuanto a una adecuada alimentación y una educación concordante a la etapa de desarrollo del lactante.

Debe cumplir con las normas establecidas por la Junta Nacional de Jardines Infantiles para la prestación de los servicios, incluyendo la alimentación, aspecto que se regirá por las normativas del Ministerio de Salud que reglamentan las condiciones sanitarias mínimas para Establecimientos Educativos.

En cuanto a equipamiento y material didáctico, la Sala Cuna se regirá por los lineamientos establecidos en la normativa de la Junta Nacional de Jardines Infantiles en cuanto a tipo, número y calidad.

De acuerdo a las Bases de Licitación la Sala Cuna deberá proporcionar además un servicio de calidad que posibilite un desarrollo integral del lactante para mejorar sus competencias para incorporarse al sistema escolar y su desempeño en la vida. Deberá incluir trabajo con la familia y apoyo a las madres trabajadoras y no trabajadoras

#### **8.4.3.3. Evaluación Pedagógica**

Evaluación pedagógica estandarizada que se aplicará a cada lactante al momento de su ingreso y cada seis meses con el objeto de planificar las actividades del Subprograma y establecer una referencia con la cual medir los avances o retrocesos posteriores. Las pautas y parámetros de evaluación y seguimiento corresponderán a los reconocidos por las entidades gubernamentales competentes.

#### **8.4.3.4. Actividades de la Sala Cuna**

La Sala Cuna tendrá como misión principal ayudar al niño a desarrollar sus facultades innatas. Se aplicará un método pedagógico que estimule el desarrollo del lactante tanto en lo físico como en lo intelectual, ayudándolo a evolucionar y a crecer en aspectos tales como: gatear, andar, estimular el desarrollo de los sentidos, enseñarle a hablar, incentivar la autonomía e independencia, convirtiéndolo en un ser sociable que sepa relacionarse con los demás sentando las bases para su futura educación y personalidad.

Las actividades diarias deberán hacer sentir al niño cómodo, seguro y tranquilo, de manera de que mientras se divierte, aprenda sin darse cuenta, ej.: juegos, música, actividades en grupo, diálogos en base a sílabas, paseos al aire libre, suaves ejercicios físicos, etc.

Toda actividad pedagógica desarrollada al interior de la Sala Cuna se regirá por los marcos establecidos por el Mineduc y por las modificaciones que éste pudiera establecer en el tiempo para dichos fines.

### **Alimentación:**

El Servicio de Alimentación del Establecimiento, abastecerá de alimentación apropiada en cantidad y calidad a los lactantes de la Sala Cuna, además deberá proveer la alimentación a los niños fuera del horario de funcionamiento de la Sala Cuna, incluido los días inhábiles.

Las madres que amamantan contarán con todas las facilidades horarias y permisos establecidos en las normas legales.

### **Educación:**

El Proyecto Educativo de la Sala Cuna deberá incorporar una planificación curricular coherente para el logro de los propósitos de las Bases Curriculares de la Educación Parvularia.

Las acciones pedagógicas que se implementen en las actividades diarias se regirán por el programa educativo nivel Sala Cuna, aprobado por el Decreto Exento N° 158 del 28 de agosto de 1980 del Ministerio de Educación y por las Bases Curriculares de la Educación Parvularia aprobadas por Decreto Exento N° 0289, normativas que brindan la posibilidad de ser adaptadas a diferentes modalidades y contextos.

La educación será concebida como un Proyecto Educativo con un Plan general y Planes específicos. Contemplará los siguientes aspectos:

- ❑ *Misión:* Valores y características que le den el aspecto distintivo al proyecto, el clima y la intencionalidad pedagógica y social.
- ❑ *Objetivos:* Metas a alcanzar en el ámbito del aprendizaje y desarrollo de los niños, incorporando a las madres al proceso educativo.
- ❑ *Normas y Organización:* Derechos y obligaciones generales de la comunidad educativa y de la familia, estableciendo las formas de participación.
- ❑ *Orientaciones Teórico-Pedagógicas:* Utilización de la metodología del proceso pedagógico (formas de enseñar, recursos a utilizar y aprendizajes que se espera lograr), sustentado en las Bases Curriculares de la Educación Parvularia.
- ❑ *Evaluación de los Aprendizajes:* Evaluación del avance de los niños en sus aprendizajes y del desarrollo del proceso educativo en general.

**Plan General:**

Establecerá los objetivos a alcanzar y las acciones a implementar en un período de tiempo. Se caracterizará por el enfoque globalizante de todas las líneas de trabajo de la Sala Cuna, incluyendo ámbitos tales como: el equipo de trabajo, lactantes, familia y comunidad; incorporando a la planificación las etapas descritas: Diagnóstico, Objetivos, Actividades, Procedimientos Metodológicos y Procedimientos Evaluativos.

**Plan Específico:**

Considera las mismas etapas pero acotadas al nivel o área al cual se aplicarán, contemplando el máximo nivel de detalle.

**8.4.3.5. Reuniones Informativas a Madres de Lactantes de la Sala Cuna**

Actividad informativa dirigida a las madres de lactantes que asistan a la Sala Cuna del Establecimiento, que se implementará con objeto de tender puentes entre el personal de la Sala Cuna y las madres y, de esa manera, coordinar acciones y/u orientaciones destinadas a favorecer el desarrollo integral de los niños. Serán de responsabilidad de la Educadora de Párvulos quien detallará en cada oportunidad los objetivos educativos asociados a cada período y el desempeño general y particular de cada niño. La profesional podrá complementar dicha actividad invitando a otros profesionales que pudieran aportar a estos fines.

**8.4.3.6. Charlas a Madres, Padres o Familiares de Referencia**

Contempla un ciclo de 3 charlas para las madres, padres -o familiares de referencia- de los lactantes incorporados a la Sala Cuna, con objeto de favorecer la integración familiar.

El equipo profesional de la Sala Cuna extenderá las invitaciones respectivas para tratar con los familiares temas como: la paternidad responsable; rol del padre y de la madre en el proceso educativo de los niños; cómo educar sin violencia; la necesidad de estimulación temprana de los menores; necesidad del lactante de identificarse como parte de una familia y no sólo como parte del subsistema madre-hijo; necesidad de la madre de que se le respeten sus derechos como tal; preparación para la separación madre-hijo, que indefectiblemente acontecerá al momento que el niño cumpla 24 meses de edad, etc.

**8.4.3.7. Talleres para Madres de Lactantes del E. P.**

Entendidos como actividades de extensión de la Sala Cuna hacia el resto de las mujeres madres de lactantes que no asistan a la Sala Cuna, estos talleres tienen por propósito desarrollar entre ellas un vínculo materno-infantil responsable,

motivándolas a mantener dicho vínculo a través del tiempo. Entre los objetivos específicos relevantes que estos talleres abordarán se cuenta con:

- ❑ Conocer y valorar la utilidad de las diferentes redes sociales y comunitarias de apoyo, en relación con el proceso de desarrollo psicosocial de sus hijos.
- ❑ Co-construir un nuevo significado de la propia situación legal como instancia de crecimiento personal asociada al establecimiento de una relación sana y plena con el hijo.

#### **8.4.3.8. Visitas Domiciliarias**

La verificación de la situación sociofamiliar del niño se concretará mediante visitas domiciliarias, realizadas por un Asistente Social del Área Social, a modo de constatar no sólo la situación material de la familia sino también el clima interno y la disposición real hacia el niño. Estas visitas se realizarán sólo a los hogares de los lactantes que se encuentren en la ciudad en que se emplaza el Establecimiento Penitenciario.

Las visitas se realizarán a los hogares de los lactantes con permanencia igual o superior a los 6 meses en la Sala Cuna. Durante la visita se obtendrá información fidedigna de cada lactante en lo que dice relación con situación de vivienda, guardadores, violencia intrafamiliar, consumo de drogas, etc.

El objetivo de esta actividad es conocer las condiciones familiares con que cuenta el lactante a su egreso de la sala Cuna, es decir cuando cumpla dos años de edad.

También se realizará visita domiciliaria cuando haya que resolver algún problema por falta de capacidad de la Sala Cuna para derivar a un lactante a otro centro.

#### **8.4.3.9. Vinculación con Redes de Apoyo**

El equipo profesional mantendrá vínculos permanentes con organizaciones de la red de apoyo de atención a la infancia existentes en la región, con la finalidad de disponer de cupos para incorporar a los lactantes que por falta de capacidad de la Sala Cuna del Establecimiento Penitenciario o por haber cumplido los dos años de edad y no contar con familia donde incorporarse, requieran ser derivados a centros externos.

#### **8.4.3.10. Derivaciones**

Cuando no se disponga de cupos en la Sala Cuna del Establecimiento, los lactantes que lo requieran serán incorporado a un centro público o privado de la red de apoyo social, de tal forma que no queden fuera de la red de atención de la infancia y se vulneren sus derechos.

De igual forma se procederá con aquellos lactantes que una vez que cumplan los dos años, no tengan familia o la familia no cuente con recursos para que el lactante se inserte en ella.

Las derivaciones se realizarán conforme a la normativa vigente en el tema y a las políticas de la Administración Penitenciaria.

Al egreso del lactante de la Sala Cuna, la prioridad para derivarlo serán sus familiares directos, de no ser viable esta opción, se buscará la colocación en un centro de la red de protección de la localidad o se derivará donde el Tribunal competente determine.

Se llevará un registro detallado de las derivaciones y problemas solucionados en el caso de aquellos lactantes que quedan fuera de la Sala Cuna o egresan del sistema. Al registro se deberá anexar el comprobante de matrícula, si el caso se derivó a una institución de la red de atención social o una declaración simple, en el caso que la familia asuma el cuidado del lactante.

#### **8.4.3.11. Metodología de Trabajo**

El programa pedagógico que se realizará en la Sala Cuna se regirá por lo establecido por la Junta Nacional de Jardines Infantiles, asegurando el desarrollo integral del niño. La metodología de trabajo contemplará actividades diferenciadas de acuerdo a su etapa de desarrollo que permitan al lactante abstraerse del contexto de Establecimiento Penitenciario en que se encuentra. Para ello se pondrá especial atención en crear un ambiente optimista, luminoso, alegre, que incentive la creatividad de los niños, que les permita expresarse y ser educados con afecto.

En los talleres de apoyo psicosocial se utilizará metodologías participativas tales como juego de roles, dramatizaciones, aprender haciendo, a fin de asegurar una mejor asimilación de los contenidos a tratar y también dar cabida a temáticas específicas que se encuentran en el ámbito de preocupación de cada participante.

#### **8.4.4. Descripción Funcionamiento Operativo**

En la operación de la Sala Cuna se diferencian claramente dos tipos de acciones: las actividades directamente realizadas con los lactantes y las actividades de apoyo efectuadas con padres o familiares directos del niño.

##### **8.4.4.1. Actividades con los Lactantes**

###### **8.4.4.1.1. Incorporación al Subprograma**

La información sobre hijos lactantes de las internas condenadas forma parte de los datos sociales del diagnóstico inicial, por tanto toda madre con hijos lactantes será derivada al Subprograma de Atención a Lactantes. En el caso de internas imputadas y/o procesadas las peticiones de incorporación de lactantes al

Subprograma se realizará por iniciativa de las interesadas. En ambos casos, si existen vacantes disponibles, los lactantes serán incorporados a la Sala Cuna del Establecimiento.

En los casos de lactantes que requieran ser incorporados al Subprograma y no existieran cupos en la Sala Cuna del Establecimiento, se gestionará su derivación a un centro público o privado de la red de apoyo social. De esta forma no se vulneran los derechos del niño al quedar con la protección de la red de atención de la infancia.

#### **8.4.4.1.2. Evaluación Pedagógica Inicial**

Al ingreso del lactante a la Sala Cuna, la educadora de párvulos le realizará una evaluación o diagnóstico pedagógico, utilizando los instrumentos y pautas de evaluación establecidos por la Junji, consignando los resultados en el registro personal del lactante.

#### **8.4.4.1.3. Integración a las Actividades de la Sala Cuna**

De acuerdo a la evaluación inicial y a la etapa de desarrollo en la que se encuentra el lactante, el equipo profesional lo integrará a las actividades planificadas en el marco de las bases curriculares, tanto en lo que se refiere al Plan General como al Plan Específico. Cada actividad en la que participe el niño, será evaluada de acuerdo a sus propias pautas, para determinar el aprovechamiento o desarrollo alcanzado en esa actividad específica.

#### **8.4.4.1.4. Evaluaciones Pedagógicas Semestrales**

Semestralmente a partir del ingreso del niño, la Educadora de Párvulos realizará evaluaciones pedagógicas. Esta información será incorporada al registro personal del lactante, consignando los progresos o involuciones y toda otra información que resulte relevante para confirmar o reformular su plan de actividades.

Además de las evaluaciones pedagógicas, se evaluará periódicamente el estado nutricional de los lactantes según parámetros peso-edad y peso-talla, al tiempo que la correspondiente evaluación Control Niño-Sano especificada en el numeral 8.4.7.1. del presente Reglamento.

#### **8.4.4.1.5. Egreso del Subprograma**

Desde el ingreso del lactante a la Sala Cuna se trabajará con las madres la preparación para la separación del niño, ya que al cumplir dos años de edad el niño indefectiblemente egresará de la Sala Cuna.

Personal del Área de Reinserción Social gestionará el egreso del lactante, asegurando su colocación externa considerando las siguientes prioridades: familiares consanguíneos directos, de referencia, Centros de la Red Sename de

la localidad, u otra derivación que el Tribunal competente determine y en consonancia con la legislación vigente.

#### **8.4.4.2. Actividades de Apoyo Psicosocial**

##### **8.4.4.2.1. Reuniones Informativas a Madres de Lactantes de la Sala Cuna**

Estas reuniones estarán dirigidas a todas las madres de lactantes que asistan a la Sala Cuna del Establecimiento y que voluntariamente deseen participar. Serán de responsabilidad de la Educadora de Párvulos quien les informará mensualmente respecto de los avances y retrocesos de sus hijos. Esto permitirá además generar una instancia en que dicha profesional pueda realizar sugerencias y dar orientaciones generales que permitan coordinar esfuerzos y, de esta manera, propender al desarrollo integral de los niños.

Las reuniones se desarrollarán mensualmente en la Sala Cuna, con una duración mínima de 1 hora cronológica.

##### **8.4.4.2.2. Charlas para Madres, Padres o Familiares de Referencia**

Se invitará a participar voluntariamente de charlas periódicas a los padres y/o familiares de referencia de los lactantes incorporados a la Sala Cuna, conjuntamente con sus madres – en horarios que aseguren a lo menos la asistencia de las madres -, con el objetivo de reforzar el rol que les corresponde en el proceso educativo y socializador del niño y garantizar, de esta manera, su colocación al egreso en un ambiente estimulante para su desarrollo.

Se realizará a lo menos 3 charlas al año, con una duración mínima de dos horas. Los horarios y dependencias en que se desarrollarán, serán previamente coordinados con la Administración Penitenciaria.

##### **8.4.4.2.3. Talleres para Madres de Lactantes del E. P.**

Estos talleres estarán dirigidos a todas las madres de lactantes del Establecimiento que voluntariamente quieran asistir, con el objetivo de reforzar un rol maternal responsable y favorecer de esta manera la integración familiar positiva.

Entre los objetivos específicos que se abordará se consideran, entre otros, los siguientes:

- Reconocer que el vínculo materno-infantil es un vínculo que se construye a lo largo de la vida.
- Conocer las etapas del desarrollo vital de los niños y sus necesidades – amor, alimentación, educación, independencia, socialización, etc.-, reconociendo la importancia que adquiere el contexto en que estos se desarrollan, para un desarrollo psicosocial sano.

En el desarrollo de las reuniones se empleará una metodología participativa, utilizando diversas técnicas tales como charlas informativas con entrega de material escrito, role playing, análisis de experiencias, etc.

Será responsabilidad de la Administración Penitenciaria la puntualidad y asistencia de las madres a estas reuniones.

Los talleres se desarrollarán con grupos de máximo 15 madres, en sesiones semanales, de dos horas cronológicas, y con una duración de 12 sesiones.

#### **8.4.4.3. Visitas Domiciliarias**

Un Asistente Social realizará visitas domiciliarias a todos los hogares de los lactantes que hayan permanecido por un período igual o superior a 6 meses en la Sala Cuna del Establecimiento Penitenciario.

También se deberá realizar visitas domiciliarias cuando haya que resolver algún problema por falta de capacidad de la Sala Cuna, como por ejemplo derivar lactante a otros centros de atención, cuando el niño no tenga familia donde incorporarse.

#### **8.4.4.4. Horario de Funcionamiento**

La Sala Cuna desarrollará sus actividades de lunes a viernes entre las 8:30 horas y 17:30 horas, respetando el horario de encierro y desencierro establecido por la Administración Penitenciaria.

No obstante se extenderá este horario, cuando sea necesario dar servicio a hijos de internas que realicen actividades más allá del horario normal. En esta extensión horaria se considera otorgar, al menos, el cuidado básico al niño. La flexibilidad horaria se coordinará previamente con la Administración Penitenciaria.

#### **8.4.4.5. Registro de la Información**

Toda la información relativa al Subprograma de Atención a Lactantes, será incorporada al registro computacional de reinserción social, de manera de obtener en los informes de las madres los antecedentes de sus hijos, como también obtener informes de la evolución de cada lactante por separado.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso a la información contenida en el Sistema de Registro conforme a lo establecido en el numeral 8.1.6.3 de este Reglamento.

#### 8.4.4.6. Actividades del Subprograma de Atención a Lactantes.

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas			
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja				
Lactantes	Atención Lactantes en Sala Cuna													
	Reuniones con Madres de Lactantes													
	Charlas para Padres y/o Familiares de Referencia													
	Talleres para Madres de Lactantes del E. P.													

#### 8.4.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento del Subprograma por ausencia del o los responsables, se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1.5 de este Reglamento.

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

Con relación a los mecanismos de control, se aplicará a este Subprograma, lo establecido en el punto 8.1.6 de este Reglamento y que dice relación con el control general del Servicio de Reinserción Social.

#### 8.4.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones

##### 8.4.7.1. Servicio de Salud

Se coordinarán acciones con este Servicio en todos los aspectos de salud, de acuerdo a las especificaciones del Minsal, tanto en lo que se refiere al Control de Niño Sano como a la prevención y tratamiento de enfermedades de los lactantes. Le corresponderá determinar y tomar las medidas que correspondan para evitar la propagación de enfermedades infecto-contagiosas. En caso de no contar con los medios necesarios para la atención, los lactantes deberán ser trasladados a un hospital público, bajo la supervisión del Área Salud del Establecimiento Penitenciario.

##### 8.4.7.2. Servicios de Alimentación y Mantenimiento

El Servicio de Alimentación proveerá los alimentos a los lactantes de la Sala Cuna, acorde con las recomendaciones de la Junta Nacional de Jardines Infantiles, y se proporcionará en el recinto de la Sala Cuna.

La alimentación para los lactantes deberá ser equilibrada en calidad y cantidad, acorde a sus necesidades nutricionales y se adecuará a los horarios de las

actividades de funcionamiento de la Sala Cuna considerando las extensiones horarias que corresponda (8.4.4.4 de este Reglamento). Cuando las indicaciones médicas así lo indiquen, el Servicio de Alimentación otorgará una dieta especial para los niños enfermos y a las madres que amamantan.

En cuanto al Servicio de Mantenimiento, deberá prestar servicios oportunos y eficientes cuando sean requeridos por las diferentes dependencias de la Sala Cuna, tanto en lo que se refiere a infraestructura como a reparación de maquinarias, equipos y equipamiento de oficinas, etc.

#### **8.4.7.3. Servicios Generales**

- Servicio de Aseo: Efectuará la limpieza de todos los recintos donde desarrollen las actividades los lactantes. La recolección de basura, cumplirá las directrices y recomendaciones que para esta materia se contemplan en la Guía de Funcionamiento para Salas Cunas y Jardines Infantiles, incluyendo dentro de su programación diaria, el retiro de residuos del sector. Será responsabilidad del personal de la Sala Cuna depositarlos en los contenedores destinados para ello.
- Servicio Control de Plagas: Por la naturaleza y características de las Sala Cuna, la desinfección periódica y el control de plagas de sus dependencias, será realizado conforme a las directrices y recomendaciones que para esta materia contempla la Guía de Funcionamiento para Salas Cunas y Jardines Infantiles.
- Servicio de Lavandería: Prestará servicios eficientes y oportunos de lavado periódico de la ropa de cama de la Sala Cuna y vestimenta de los lactantes. Esta última, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, en el Punto 2.8.2.4.2.2, se incluirá dentro de la cantidad de lavado semanal de ropa que le corresponde a la madre.

#### **8.4.7.4. Coordinaciones**

- Con el equipo profesional de Psicólogos y Asistentes Sociales, los primeros participarán en las evaluaciones, talleres y charlas, los segundos en talleres, charlas, vistas domiciliarias, colocación de lactantes, etc.
- Con la Junta Nacional de Jardines Infantiles regional, con el municipio y con las redes de apoyo local.

### 8.4.8. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma

#### Resultados e Indicadores Bases de Licitación:

Actividad	Resultado	Indicador	VARIABLES	Verificación
Lactantes	Al menos el 90% de los lactantes, hijos de internas, de acuerdo a la evaluación psicopedagógica inicial presentó avances. Para el cálculo de este indicador se excluirán los lactantes hijos de internas que permanecieron un tiempo igual o inferior a 6 meses.	$A * 0.9 \leq B$	A: N° de lactantes, con una permanencia superior a seis meses en la Sala Cuna, a los que se les realizó evaluación psicopedagógica inicial B: N° de lactantes, con una permanencia superior a seis meses en la Sala Cuna, que presentó avances entre la evaluación psicopedagógica inicial y la semestral	- Ficha Única del Interno, anexo Lactante  - Registro de evaluaciones psicopedagógicas del lactantes
	Al menos el 80% de los casos que presentaron problemas, por necesidad de derivación a otro centro o egreso al grupo familiar, recibió solución y consta en un comprobante de matrícula otorgado por la institución de la red social o declaración simple del grupo de referencia que asume el cuidado del lactante.	$A * 0.8 \leq B$	A: N° de lactantes hijos de internas, que requirieron derivación a otro centro o egreso al grupo familiar B: N° de lactantes hijos de internas, que requirieron derivación a otro centro o egreso al grupo familiar, que recibió solución, que consta en comprobante de matrícula del centro o declaración simple del grupo familiar que asumió su cuidado	- Sistema de registro computacional de reinserción social  - Ficha Única del Interno, anexo Lactante
Familiares	Se realizaron las reuniones mensuales, con las madres de los lactantes que voluntariamente se incorporaron.	$A / 12 = 1$	A: N° reuniones, de duración mínima de una hora, que se realizaron con las madres de los lactantes durante el año	- Sistema de registro computacional de reinserción social
	Se realizaron las charlas para padres y/o familiares de referencia de los lactantes hijos de internas que voluntariamente se incorporaron.	$A / 3 = 1$	A: N° charlas, de duración mínima de dos horas, a la que asistieron los padres y/o familiares de los lactantes durante el año	- Sistema de registro computacional de reinserción social
Visitas Domiciliarias	El 100% de los hogares de los lactantes que residen en la ciudad donde se emplaza el establecimiento, recibieron visita domiciliaria, al menos una vez. Esto tanto en los casos de aquellos lactantes que permanecieron un tiempo superior a 6 meses como en los caso de aquellos que requirieron de solución de algún problema. Ej.: derivación a otros centros de la red de apoyo social por falta de capacidad de la sala cuna o falta de grupo de referencia del lactante.	$A / B = 1$	A: N° de lactantes con visita domiciliaria  B: N° de lactantes hijos de internas con residencia en la ciudad, que permanecieron mas de seis meses o que requirieron de solución de algún problema	- Sistema de registro computacional de reinserción social  - Ficha Única del Interno, anexo Lactante

#### Resultados e Indicadores Oferta Técnica:

- ❑ Anualmente el 100% de los lactantes con permanencia superior a 7 días hábiles en la Sala Cuna cuentan con Evaluación Pedagógica, registrada en el Sistema Computacional.
- ❑ Anualmente el 100% de los lactantes con permanencia superior a 6 meses en la Sala Cuna cuenta con las respectivas Evaluaciones Semestrales Pedagógicas, registradas en el Sistema Computacional.
- ❑ Anualmente se realizaron 2 Talleres de Extensión para madres de lactantes que no residen en el módulo materno infantil.

### 8.4.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Para una eficiente y oportuna entrega de las actividades del Subprograma, resulta necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el

Concesionario den cuenta de manera coordinada y oportuna de las respectivas responsabilidades enumeradas en el numeral 8.1.9 de este Reglamento.

## **8.5. Subprograma Atención Psicológica a Internos**

### **8.5.1. Aspectos Generales**

Este Subprograma se orienta a detectar, atender y tratar las características personales de los internos que influyen en el modo cómo se relacionan con el mundo y, por tanto, determinan su particular forma de relacionarse con las nociones de norma y autoridad. Pretende intervenir tanto aquellas características de personalidad que generan conflicto con la convivencia socialmente positiva como actuar de manera preventiva o correctiva respecto de los efectos negativos de la prisionización.

En términos generales estas características suelen asociarse en el medio penitenciario con un tipo de pensamiento concreto y la adherido a los elementos más inmediatos que componen la realidad, escasa capacidad para la planificación y para prever las consecuencias de los propios actos, baja tolerancia a la frustración, egocentrismo, baja capacidad empática, control insuficiente de los impulsos de gratificación inmediata, entre otras. Revelan a un sujeto que no ha desarrollado las habilidades sociales necesarias para desenvolverse en su entorno de manera positiva, que suele no tener una adecuada consciencia de delito ni del daño causado a las víctimas directas ni a la sociedad en su conjunto.

Por otra parte la situación de privación de libertad tiende a provocar un aumento en los niveles de ansiedad y angustia de los individuos, lo que asociado al hecho de no tener la posibilidad de optar con quién se comparte las rutinas diarias suele provocar irritabilidad y menor tolerancia a situaciones conflictivas.

Es sabido el riesgo de contagio criminógeno implícito en la convivencia obligada con sujetos en conflicto con la Justicia, conocido como *Fenómeno de Prisionización*. A la base se encuentra la idea que el interno, para sobrevivir al entorno social en que se encuentra, debe generar conductas adaptativas un mundo rudo y antisocial exacerbando sus propias respuestas agresivas y violentas, lo cual provoca consecuencias negativas no sólo a nivel del individuo sino en todos los subsistemas del Establecimiento Penitenciario.

Todo lo antes señalado hace necesaria la implementación de un Subprograma de Atención Psicológica que se oriente a favorecer el desarrollo de conductas prosociales entre los internos y que, al mismo tiempo, les entregue herramientas que hagan posible sobrellevar la situación de privación de libertad.

No obstante, dado que las características personales no se manifiestan de la misma manera ni con la misma intensidad en todas las personas es fundamental comenzar con un Diagnóstico Inicial Individual que permita diseñar programas diferenciados de intervención que respondan a las necesidades específicas de cada interno.

Consistente con el marco conceptual en que se inscribe el presente Subprograma, la intervención en esta área deberá responder a los requerimientos

o necesidades específicas que presente cada individuo, por lo cual toda acción profesional será precedida por el necesario Diagnóstico. A partir de éste, en el caso de los internos condenados y de manera integrada con la exploración sociofamiliar, el Psicólogo trabajará en colaboración con el Asistente Social en el análisis de variables criminológicas y en la elaboración y propuesta de un Programa de Intervención coherente con sus potencialidades y déficits, con objeto de integrarlo a las actividades que resulten apropiadas para favorecer su proceso de reinserción social. Dicho programa tendrá un carácter de progresión, en términos de desarrollar competencias sociales comenzando desde las más simples hasta las más complejas, considerando Talleres de Desarrollo Personal, Talleres de Desarrollo de Habilidades Sociales, Talleres de Alteraciones Psicológicas, Atención Psicológica Individual y Grupal.

En el caso de los imputados, el Psicólogo iniciará contacto con los internos desde el momento que soliciten atención espontánea o resulten derivados por la Administración Penitenciaria o desde otro Subprograma de atención, a partir de lo cual determinará en conjunto con el interno, la programación de sesiones individuales o su participación en actividades grupales. Sin embargo, en el evento que no solicitara atención alguna, el Psicólogo tendrá cuidado de evaluarlo a través de un Diagnóstico Psicocriminológico Específico al cabo de tres meses de permanencia en el Establecimiento. Este diagnóstico se complementará con el respectivo Diagnóstico Social a cargo de un Asistente Social y tendrá por objetivo evaluar las condiciones psicosociales y familiares y de contagio criminógeno en las que se encuentre el interno luego de cierto tiempo privado de libertad, con el objeto de adoptar las medidas correctivas que fueren necesarias. Por último, el Psicólogo trabajará en dupla con el Asistente Social en la implementación de Talleres Psicosociocriminológicos Específicos destinados a aquellos imputados que hayan sido detectados en riesgo de derrumbe psicológico o en riesgo inminente de contagio criminógeno, con el fin de favorecer entre ellos destrezas que les permitan enfrentar el deterioro general de su salud mental, dar un uso positivo a su tiempo libre, y desarrollar o mantener sus competencias prosociales.

Todas las propuestas generadas por el Área de Reinserción Social respecto de la pertinencia de incorporación de internos a programas deberá contar con la aprobación del Consejo Técnico para su posterior implementación.

El número de Talleres de Intervención Psicológica se detallará anualmente en el respectivo Programa Anual de Actividades de Reinserción Social.

### **8.5.2. Descripción del Subprograma**

El Subprograma de Atención Psicológica a Internos desarrollará sus prestaciones de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.8.2.4.5.4 de las Bases de Licitación, y en el marco de los objetivos planteados a continuación, en los Establecimientos Penitenciarios de Santiago 1, Valdivia y Puerto Montt, con un equipo de profesionales Psicólogos debidamente calificado, utilizando diferentes modalidades técnicas y dirigidas a la población objetivo.

### 8.5.2.1. Objetivos

#### **Objetivo General:**

- Modificar la conducta delictiva de los internos condenados, aplicando técnicas de intervención dirigidas a los aspectos psicológicos disfuncionales y desarrollo de las potencialidades, y otorgar atención y apoyo psicológico a todo interno del Establecimiento Penitenciario que lo requiera, con el fin de minimizar el impacto negativo de la reclusión y atender a sus necesidades.

#### **Objetivos Específicos:**

- Efectuar un Diagnóstico Psicocriminológico Específico al 100% de los internos imputados que permanezcan por un tiempo igual o superior a los 3 meses en el Establecimiento Penitenciario, desde que su ingreso fuera notificado al Concesionario por la Administración Penitenciaria.
- Efectuar el Diagnóstico Psicocriminológico Inicial a todos los internos condenados, iniciado dentro de los primeros 15 días desde que fuera notificado su ingreso al Concesionario por la Administración Penitenciaria.
- Elaborar los informes psicocriminológicos solicitados por los Tribunales de Justicia y la Administración Penitenciaria u otros organismos públicos, dentro su competencia.
- Efectuar los diagnósticos solicitados por el Subprograma Educación, para aquellos alumnos que presenten dificultades de aprendizaje.
- Efectuar las selecciones solicitadas por el Subprograma Laboral, cuando se requiera un perfil específico del interno para su incorporación.
- Otorgar atención y apoyo psicológico a todos los internos del Establecimiento que lo soliciten o sean derivados por la Administración Penitenciaria o por el personal de otros Subprogramas.
- Realizar Talleres de Intervención Psicológica para internos condenados, orientados a desarrollar la competencia social, motivar el cambio, aumentar las probabilidades de un buen uso de beneficios de Salida al Medio Libre y Libertad Condicional, así como contribuir a una mejor Reinserción Social.
- Implementar, en dupla con el Asistente Social, Talleres Psicosociocriminológicos Específicos para internos imputados que evidencien deterioro psicosociocriminológico severo producto de la privación de libertad.
- Mantener registros actualizados de la información relativa a diagnóstico, atenciones y evaluaciones de los internos participantes en el Subprograma.

**Objetivos Transversales:**

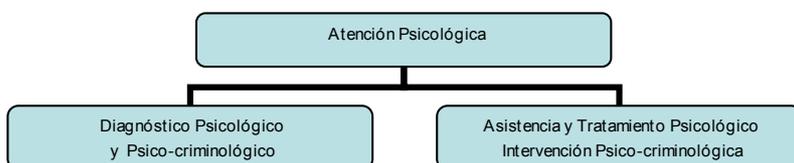
- Proponer indicaciones a los equipos profesionales de otros Subprogramas, para que incorporen en sus actividades consideraciones psicológicas que podría resultar necesario cautelar en el trato con los internos.
- Estructurar la atención grupal a través de grupos de afinidad constituidos en otros Subprogramas (grupos deportivos, de arte, talleres colectivos), con la finalidad de reforzar el sinergismo entre programas.
- Fortalecer permanentemente la motivación de los internos para que participen en las actividades de Reinserción Social ofrecidas.

**Objetivos E. P. Santiago Uno:**

- Efectuar un Diagnóstico Psicocriminológico Específico a la totalidad de la población con permanencia mayor a tres meses en el Establecimiento, con la finalidad de incorporar a los internos que lo requieran al Programa de Intervención Psicosociocriminológica Específico tendiente a contrarrestar el deterioro psicosocial producto de la prisionización. Este programa se especifica en el numeral 8.5.3.4 de este Reglamento.
- Otorgar atención y apoyo psicológico a todos los internos del Establecimiento, que lo soliciten o sean derivados por la Administración Penitenciaria o por el personal de otros Subprogramas, utilizando un enfoque flexible adaptado a su condición de imputado.
- Ejecutar, en conjunto con el equipo de Asistentes Sociales, Talleres Psicosociocriminológicos Específicos orientados a evitar el deterioro psicosocial producto de la prisionización, el contagio criminógeno e incrementar sus destrezas y competencias sociales.

**8.5.2.2. Estructura Organizacional y Dotación Profesional**

El Subprograma dependerá del Área Psicosocial y estará conformado por un equipo de profesionales Psicólogos competentes, acorde con el perfil establecido en las Bases de Licitación y con las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo desarrollo del Subprograma.



Los 7 profesionales Psicólogos del Servicio de Reinserción Social, establecidos en las Bases de Licitación, para cada uno de los Establecimientos Penitenciarios

de Valdivia y Puerto Montt, estarán asignados al Área Psicosocial, no obstante, también cumplirán funciones en los otros Subprogramas de Reinserción Social.

De la misma forma desarrollarán su labor, los 8 profesionales del Establecimiento Penitenciario Santiago Uno.

### **8.5.2.3. Población Objetivo y Cobertura**

La población objetivo de este Subprograma la constituyen los internos condenados, en especial los que se encuentran próximos a postular a beneficios de salida al medio libre, libertad condicional o próximos al egreso.

Con relación a los imputados y menores imputados, las acciones del Subprograma se centrarán en la atención, apoyo y en la intervención psicosociocriminológica específica con el propósito de reducir los efectos negativos de la privación de libertad, preservar su integridad psicológica y mantener sus destrezas y competencias sociales.

En cuanto a la cobertura del Servicio para los tres Establecimientos Penitenciarios, se considera lo siguiente:

- Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico al 100% de los internos imputados con permanencia superior a los 3 meses en el Establecimiento.
- Diagnóstico Psicocriminológico Inicial al 100% de la población de condenados.
- Atención y Apoyo Psicológico al 100% de la población penal que voluntariamente lo solicite o sea derivada por la Administración Penitenciaria.
- Intervención Psicocriminológica al 20% de la población de internos condenados.

### **8.5.3. Definiciones Operativas**

Las definiciones generales han sido descritas dentro del Servicio de Reinserción Social, por tanto, en esta sección sólo se definirán los conceptos propios y específicos de este Subprograma.

#### **8.5.3.1. Diagnóstico Psicocriminológico Inicial**

Proceso mediante el cual se identifica y evalúa en los internos condenados, los factores psicológicos y criminológicos asociados al comportamiento delictivo, con el objetivo de elaborar el plan de intervención y pronóstico de recuperabilidad. El diagnóstico abordará tanto las variables psicológicas como las variables criminológicas.

- Entre las variables psicológicas se considerará: rendimiento intelectual global y análisis de las funciones intelectuales; análisis de las habilidades y destrezas cognitivas, afectivas, emocionales y sociales; relaciones interpersonales; características de personalidad; trastornos psicológicos y/o psicopatologías.
- Entre las variables criminológicas, se evaluará especialmente: conciencia del delito, conciencia del mal causado y disposición al cambio, grado de internalización de pautas y valores de la subcultura carcelaria. Se elaborará la dinámica delictiva incluyendo carácter y forma del delito, factores predisponentes y desencadenantes del hecho delictual.

El diagnóstico establecerá una hipótesis entre las variables consideradas y la conducta delictual o el riesgo de una reincidencia posterior, como asimismo efectuará un análisis y pronóstico de las posibles situaciones críticas a las que se podría enfrentar el interno durante su permanencia en el Establecimiento.

En el caso de los internos imputados se efectuará un Diagnóstico Psicocriminológico Específico a la totalidad de la población con una permanencia mayor a tres meses, con la finalidad de incorporar a los internos que lo requieran a un Programa de Intervención Psicosociocriminológico Específico, orientado a contrarrestar el deterioro psicosocial producto de la prisionización, el contagio criminógeno e incrementar sus destrezas y competencias sociales.

Todas las propuestas generadas por el Área de Reinserción Social respecto de la pertinencia de incorporación de internos a programas específicos deberá contar con la aprobación del Consejo Técnico para su posterior implementación.

Cuando el Psicólogo sospeche la presencia de elementos psicopatológicos o se trate de internos condenados por delitos de índole sexual o que por la relevancia del caso determine la pertinencia de aplicar algún instrumento de medición, prueba psicológica, etc., cuidará que el material cumpla con el criterio de estandarización para la población chilena y, eventualmente, de aplicabilidad al medio penitenciario.

#### **8.5.3.2. Diagnóstico Psicológico para Fines Específicos**

Proceso de evaluación, similar al anterior, mediante el cual se identifican variables psicológicas específicas para ser utilizadas con un fin determinado: atención y apoyo psicosocial, informes sobre problemas de aprendizaje solicitados por la Escuela Penal, selección laboral y capacitación laboral, etc.

Cuando el Psicólogo sospeche la presencia de patologías graves u otros, y determine la pertinencia de aplicar algún instrumento de medición, prueba psicológica, etc., cuidará que el material cumpla con el criterio de estandarización para la población chilena y, eventualmente, de aplicabilidad al medio penitenciario.

En todo caso, en el evento que las Fiscalías, Tribunales de Justicia u otro organismo competente del Poder Judicial soliciten informes en los que se indique la necesidad de aplicar pruebas psicológicas para dar cuenta de aspectos específicos, esta Concesionaria cumplirá cabalmente con lo solicitado.

### **8.5.3.3. Atención y Apoyo Psicológico**

Actividad del Subprograma que tiene como propósito dar respuesta a las demandas de Atención Psicológica de toda la población penal que lo requiera en forma espontánea o que sea derivada por la Administración Penitenciaria u otro Subprograma. Su fin es reducir los niveles de ansiedad y angustia productos de la reclusión, ayudar a mantener un clima interno armónico al interior del Establecimiento Penitenciario y reducir el daño psicosocial producido por la privación de libertad.

### **8.5.3.4. Programa de Intervención Psicosociocriminológica Específico para Imputados**

Programa de atención grupal orientado a la intervención psicosocial de los internos imputados que tiene por finalidad desarrollar destrezas que les permitan contrarrestar el deterioro psicosocial producto de una estadía prolongada en el Centro Penitenciario.

El Psicólogo trabajará en dupla con el Asistente Social en la implementación de Talleres Psicosociocriminológicos Específicos destinados a aquellos imputados que hayan sido detectados en riesgo de derrumbe psicológico o en riesgo inminente de contagio criminógeno, con el fin de favorecer entre ellos destrezas que les permitan enfrentar el deterioro general de su salud mental, dar un uso positivo a su tiempo libre, y desarrollar o mantener sus competencias prosociales. Se ejecutarán a través de sesiones desarrolladas en las salas de los módulos, en jornadas de mañana y tarde.

Todas las propuestas generadas por el Área de Reinserción Social respecto de la pertinencia de incorporación de internos a programas deberá contar con la aprobación del Consejo Técnico para su posterior implementación.

### **8.5.3.5. Intervención Psicocriminológica para Condenados**

Corresponde a la planificación y ejecución de talleres guiados por un profesional Psicólogo, solo o acompañado por otros profesionales, cuyo propósito es operacionalizar el tratamiento o intervención psicológica de los internos condenados.

Los talleres de intervención se orientarán al desarrollo de la competencia social del interno a través del mejoramiento de su autoestima, de su capacidad de autogestión, del desarrollo de su capacidad empática, del desarrollo de su capacidad de planificación, de la internalización de normas y valores, del manejo de la impulsividad y desarrollo del autocontrol, del desarrollo de estrategias de

resolución de conflictos alternativas a las vivenciadas por el interno, desarrollo de la afectividad, etc.

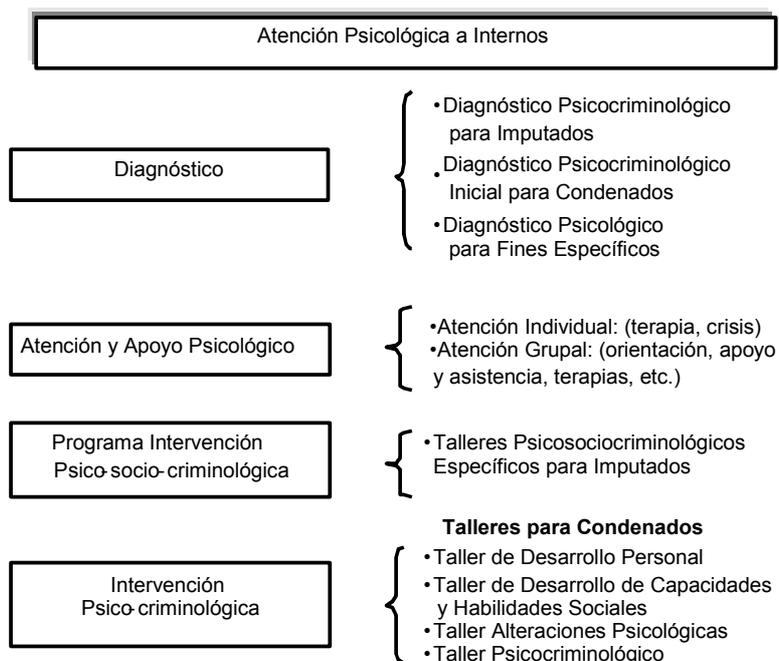
### 8.5.3.6. Metodología

Se trabajará principalmente con técnicas grupales, sin excluir las individuales, ya que aquellas tienen la ventaja de potenciar los logros entre sus participantes. Cada vez que sea posible, los grupos de trabajo serán los mismos constituidos para otras actividades de reinserción.

El Subprograma estandarizará para los tres Establecimientos Penitenciarios, los aspectos operativos de las técnicas de trabajo tales como: entrevista clínica, entrevista en profundidad, técnicas de observación, técnicas de apoyo y terapias, desarrollando las metodologías propias utilizadas en cada una de estas modalidades. Para las evaluaciones se aplicará pruebas diagnósticas y tests psicológicos, cuando sea preciso, como se indica en los numerales 8.5.3.1 y 8.5.3.2. Para la clasificación de los trastornos psicológicos y/o psicopatologías, se utilizará DSM IV, CIE 10, u otra que a futuro se estandarizara para esos fines diagnósticos.

### 8.5.4. Descripción Funcionamiento Operativo

Las actividades que conforman el quehacer de este Subprograma se pueden agrupar en: Diagnóstico, Atención y Apoyo Psicológico e Intervención Psicológica, las cuales se esquematizan en el siguiente cuadro:



#### **8.5.4.1. Diagnóstico Psicocriminológico**

El equipo de Psicólogos comenzará la elaboración del Diagnóstico Psicocriminológico Inicial - que forma parte del Diagnóstico Inicial - a todo interno condenado, dentro de las dos semanas siguientes contadas desde que fuera comunicado su ingreso, por la Administración Penitenciaria.

Cuando los casos lo requieran, por sospecha de patologías severas, se ampliará el diagnóstico incorporando un examen psiquiátrico realizado por el Servicio de Salud.

El Psicólogo y el Asistente Social que participaron en la elaboración del diagnóstico, integrarán la información aportada por el resto de los profesionales y elaborarán el "Plan de Intervención del Interno".

Con respecto a los imputados, el equipo de Psicólogos elaborará un Diagnóstico Psicocriminológico Específico a la totalidad de la población con una permanencia mayor a tres meses, con la finalidad de incorporar a los internos imputados que lo requieran a un Programa de Intervención Psicosociocriminológica tendiente a contrarrestar el deterioro psicosocial producto de la prisionización.

El equipo de Psicólogos, además, deberá realizar otros Diagnósticos para Fines Específicos en las situaciones que se indican a continuación:

- ❑ Elaboración de Diagnósticos Psicocriminológicos y evacuación de informes psicológicos, solicitados por las autoridades del Poder Judicial, la Administración Penitenciaria, Director de la Escuela-Liceo del Establecimiento u otros organismos competentes.
- ❑ Confección de los Diagnósticos Psicológicos requeridos en los procesos de selección de internos de otros Subprogramas de Reinserción Social, Ej.: incorporación de internos condenados a talleres de formación o cursos de capacitación laboral; selección de internos para los talleres industriales; e ingreso a otras actividades del programa que para su incorporación requieran contar con características psicológicas específicas.
- ❑ Elaboración de los Diagnósticos Psicocriminológicos y evacuación de informes psicológicos para el Consejo Técnico o Tribunal de Conducta, según corresponda, de los postulantes a: indultos, beneficios de salida al medio libre, ley de reducción de tiempo de condena, libertad condicional, etc.

En la confección del diagnóstico se utilizarán instrumentos estandarizados y/o los tests psicológicos, que fueren necesarios y los resultados serán ingresados al sistema computacional de registro de Reinserción Social.

#### **8.5.4.2. Atención y Apoyo Psicológico**

Actividad de carácter asistencial de apoyo y/o tratamiento psicológico, dirigida a todos los internos, que se efectuará en forma individual o por medio de “grupos de apoyo”, atendiendo a la particularidad de la problemática específica de cada interno.

El Psicólogo asignado al sector efectuará con un máximo de 5 días de recibido el requerimiento, el primer contacto, salvo las crisis, que se atenderán de inmediato.

La participación en el Subprograma será de carácter voluntario, salvo cuando se trate de una crisis o urgencia, tales como un intento de suicidio, donde no sea aconsejable esperar que el interno solicite por voluntad propia la Atención Psicológica.

#### **8.5.4.3. Programa de Intervención Psicosociocriminológica Específico para Imputados**

El ingreso al programa se hará de acuerdo al Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico, incorporando a aquellos internos que sufran de un deterioro general de su salud mental y/o contagio criminógeno severo, por efecto de la prisionización. La participación en el Subprograma será de carácter voluntaria, salvo cuando se trate de una situación de crisis.

Los talleres se realizarán en los módulos de imputados, conformados por grupos con un mínimo de 8 y un máximo de 15 internos. Tendrán una duración promedio de 8 sesiones de 2 horas cronológicas, una vez por semana. Durante el año se efectuarán los talleres necesarios para incorporar a lo menos al 20% de la población objetivo para este programa.

Los objetivos asociados a cada uno de los Talleres, al tiempo que sus técnicas y metodología, serán explicitados en el correspondiente Plan Anual de Actividades de Reinserción Social.

#### **8.5.4.4. Intervención Psicológica para Condenados**

Se refiere a las actividades de intervención, diferenciadas y personalizadas, incorporadas al Plan de Intervención, en las que voluntariamente se compromete a participar el interno. Esta intervención tiene por objetivo trabajar situaciones que mejoren la calidad de vida y contribuyan al proceso de Reinserción Social del condenado al focalizarse en la modificación de la conducta.

La intervención psicológica se materializará a través de la implementación de talleres organizados para la población objetivo y en áreas temáticas específicas. El número de talleres en cada área dependerá de los requerimientos de los internos dados por el diagnóstico psicosocial.

El profesional a cargo del taller, confeccionará un reporte de cada interno participante, a fin de que al cabo del mismo se obtenga una evaluación

fundamentada de los logros del interno. La participación será de carácter voluntario.

Los talleres se realizarán en los módulos de condenados, conformando grupos con un mínimo de 8 y un máximo de 15 internos. Tendrán una duración promedio de 10 sesiones de dos horas cronológicas, una vez por semana. Durante el año se efectuarán al menos 12 talleres, incorporando a lo menos al 20% de la población condenada.

Los objetivos asociados a cada uno de los Talleres, al tiempo que sus técnicas y metodología, serán explicitados en el correspondiente Plan Anual de Actividades de Reinserción Social.

#### **8.5.4.4.1. Taller de Desarrollo Personal**

Este taller tendrá como propósito específico el reconocimiento, análisis y reforzamiento del sí mismo, trabajar la autoestima, reconocimiento de las propias capacidades y debilidades, manejo de las relaciones interpersonales, expresión de necesidades, expresión de afectos, manejo de la ira, ejercicio de la planificación, etc.

Cada año se efectuarán a lo menos 3 talleres de desarrollo personal para condenados, no obstante, de acuerdo a las necesidades detectadas en los internos a través del diagnóstico psicosociocriminológico inicial, se podrán reemplazar por otros talleres de intervención, manteniendo los estándares establecidos en las Bases de Licitación.

Los objetivos asociados a cada uno de los Talleres, al tiempo que sus técnicas y metodología, serán explicitados en el correspondiente Plan Anual de Actividades de Reinserción Social.

#### **8.5.4.4.2. Taller de Desarrollo de Capacidades y Habilidades Sociales**

Su propósito será el trabajo de las relaciones interpersonales: familiares; con el grupo de pares; en la comunidad; y con grupos formales e instituciones, tales como el mundo del trabajo y de las redes sociales.

Cada año se efectuarán a lo menos 3 talleres, no obstante, de acuerdo a las necesidades detectadas en los internos, a través del diagnóstico psicocriminológico inicial, se podrán reemplazar por otros talleres de intervención, manteniendo los estándares establecidos en las Bases de Licitación.

#### **8.5.4.4.3. Taller de Alteraciones Psicológicas**

El propósito de este taller será intervenir a los internos que presenten alteraciones psicológicas tales como neurosis, depresión, falta de comunicación, soledad, violencia intrafamiliar, etc. Lo grupos se determinarán según los requerimientos y problemáticas específicas de cada interno.

Cada año se efectuará a lo menos 3 talleres, no obstante, de acuerdo a las necesidades detectadas en los internos, a través del Diagnóstico Psicocriminológico Inicial, se podrán reemplazar por otros talleres de intervención, manteniendo los estándares establecidos en las Bases de Licitación.

#### **8.5.4.4. Taller Psicocriminológico para Condenados**

Taller que tiene por finalidad que los internos realicen un análisis y evaluación de la propia conducta delictual, conduciéndolos a centrarse en la víctima y el mal causado, a fin que amplíen su conciencia de delito y opten por una disposición positiva al cambio.

Cada año se efectuarán a lo menos 3 talleres, no obstante, de acuerdo a las necesidades detectadas en los internos, a través del Diagnóstico Psicocriminológico Inicial, se podrán reemplazar por otros talleres de intervención, manteniendo los estándares establecidos en las Bases de Licitación.

#### **8.5.4.5. Evaluación**

La evaluación del Subprograma incorporará tanto el cumplimiento de los resultados del Subprograma en su conjunto, como el cumplimiento de las metas propuestas para cada interno.

El Subprograma será evaluado anualmente con relación al cumplimiento de los Indicadores de Resultado señalados en las Bases Técnicas de Licitación.

La evaluación a los internos considerará, por una parte, los avances logrados en los talleres y demás actividades del Subprograma, y a las evaluaciones periódicas del cumplimiento de las metas establecidas en el plan de trabajo de cada interno.

Los profesionales del Subprograma, además participarán en la evaluación periódica del cumplimiento del Plan de Intervención Individual, proponiendo las actividades, de este Subprograma, que deberá realizar cada interno en la etapa siguiente.

#### **8.5.4.6. Informes Psicológicos**

El equipo de Psicólogos deberá confeccionar los informes que el Consejo Técnico solicite para los propósitos que estime convenientes.

Estos informes, al momento de ser incorporados a las actas del Consejo Técnico, previo acuerdo de sus miembros, tendrán validez para efectos administrativos.

Las copias de los informes psicológicos de la población penal o de internos determinados, cuando sean solicitadas por el Alcaide, deberán ser entregadas en un plazo de doce horas contadas desde el requerimiento.

#### **8.5.4.7. Circulación de los Internos a las Dependencias en que se Imparta el Subprograma**

El desplazamiento de los internos dentro del Establecimiento y su permanencia en las dependencias en que desarrolle actividades el Subprograma, se efectuará de acuerdo al procedimiento general establecido en el punto 8.1.4.4, de este Reglamento.

#### **8.5.4.8. Horarios**

Las actividades del Subprograma se desarrollarán, de lunes a viernes, en jornada de mañana (9:45 a 12:15 horas) y tarde (13.45 a 17:15 horas), no obstante, se podrá flexibilizar el horario de atención para los internos que cumplan una jornada laboral completa, o para el apoyo a otros Subprogramas del Servicio de Reinserción Social, que lo requieran. En este último caso el horario de funcionamiento será acordado previamente con la Administración Penitenciaria.

#### **8.5.4.9. Registro de la Información**

La información actualizada de los diagnósticos, intervención psicológica, evaluación y seguimiento del proceso de reinserción, se incorporará al sistema computacional de registro de Reinserción Social, resguardando la confidencialidad de la información y restringiendo su uso a los fines de la Administración Penitenciaria y Poder Judicial.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso a la información contenida en el Sistema de Registro conforme a lo establecido en el numeral 8.1.6.3 de este Reglamento.

### 8.5.4.10. Actividades del Subprograma de Atención Psicológica y Población Objetivo, por Sexo y Clasificación Penal

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas			
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja				
Atención Psicológica	Diagnóstico Psico-Socio-Criminológico Específico											2		2
	Diagnóstico Psico-Criminológico Inicial											3		3
	Diagnóstico Psicológico para Fines Específicos	según requerimiento												
	Informes Psico-Criminológicos	según requerimiento												
	Atención y Apoyo Psicológico	según requerimiento												
	Programa Psico-Socio-Criminológico Específico											2		2
	Intervención Psico-Criminológica											3		3

- 2      Se realiza la actividad solo cuando se trate de internos imputados
- 3      Se realiza la actividad solo cuando se trate de internos condenados

#### 8.5.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento del Subprograma por ausencia del o los responsables, se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1.5 de este Reglamento.

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

Con relación a los mecanismos de control, se aplicará a este Subprograma, lo establecido en el punto 8.1.6 de este Reglamento y que dice relación con el control general del Servicio de Reinserción Social.

#### 8.5.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones

##### 8.5.7.1. Servicio de Salud

Se coordinarán acciones con este Servicio derivando a los internos que, a través de las entrevistas, se les detecte algún problema de salud. En especial se enviará a los internos que presenten problemas psiquiátricos.

### 8.5.7.2. Coordinaciones

- Con el equipo profesional de Asistentes Sociales y Terapeutas Ocupacionales: para la confección del diagnóstico inicial y plan de intervención del interno; y para derivar a los internos que requieran atención social.
- Con el equipo profesional del Subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura, derivando a actividades recreativas y culturales a los internos que las requieran como complementarias a las actividades de tratamiento.
- Con el Consejo Técnico del Establecimiento en la confección de los diagnósticos, planes de intervención e informes psicológicos requeridos.

### 8.5.8. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma

Resultados e Indicadores Bases de Licitación:

Actividad	Resultado	Indicador	Variables	Verificación
Diagnostico Psico-criminológico	En el recuento anual el 100% de los internos condenados cuenta con diagnóstico psico-criminológico, registrado en Sistema de Registro Computacional	$A / B = 1$	A: N° de internos condenados con diagnóstico psico-criminológico B: Total de internos condenados	- Registro de condenados del Establecimiento  - Sistema de registro computacional de reinserción social
Intervención Psico-criminológica	Anualmente, al menos el 20% de los la población condenada participa en algún programa de intervención psicológica, con al menos una sesión semanal y una duración mínima de dos meses, conformándose grupos de entre 8 y 15 internos	$A * 0.2 < = B$	A: Total de internos condenados B: N° de internos condenados que ha participado en algún programa de intervención psicológica	- Registro de condenados del Establecimiento  - Sistema de registro computacional de reinserción social
	Un mínimo del 80% de los internos, respecto del cupo de cada programa, mantuvo una participación regular hasta su finalización, de acuerdo al registro oficial de asistencia y participación. Se excluyen del cómputo, a los condenados a un año o menos, los internos trasladados durante el desarrollo del programa y los que por razones ajenas al operador no asistan.	$A * 0.8 < = B$	A: N° de internos condenados que han participado en programas de intervención psicológica B: N° de internos condenados que mantuvo una participación regular hasta la finalización del programa	- Sistema de registro computacional de reinserción social  - Registros de participación y asistencia de internos a las actividades de intervención psicológicas
Reclamos	Anualmente, las quejas o informes negativos de autoridades del poder judicial, administración penitenciaria o del servicio de educación del establecimiento, con respecto de la calidad u oportunidad de los informes y/o diagnósticos psico sociales, no deberá superar el 10% de los informes emitidos.	$A * 0.1 > = B$	A: N° de informes psicológicos emitidos durante el año  B: N° de quejas o informes negativos formales de autoridades del poder judicial, administración penitenciaria o del servicio de educación del establecimiento, con respecto de la calidad u oportunidad de los informes y/o diagnósticos psico-sociales, recibidos durante el año.	- Quejas de autoridades registradas en el sistema creado, con este fin en cada E. P.

Resultados e Indicadores Oferta Técnica:

- Anualmente el 100% de los internos que haya sido derivado por la Administración Penitenciaria o haya solicitado voluntariamente Atención o Apoyo Psicológico lo han recibido.
- En el recuento anual el 100% de la población imputada que permaneció más de 3 meses en el Establecimiento, contados del momento que su ingreso fuera comunicado por la Administración Penitenciaria, deberá contar

con Diagnóstico Psicocriminológico Específico registrado en el Sistema Computacional.

- Anualmente el 20% de la población de internos imputados, cuyo Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico hubiere revelado daño psicosocial severo, ha participado al menos en un taller Psicosociocriminológico Específico.
- Mantener un registro actualizado de la información de Diagnóstico, Intervención Psicocriminológica, seguimiento y evaluación del proceso de reinserción de cada interno.

#### **8.5.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Para una eficiente y oportuna entrega de las actividades del Subprograma, resulta necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el Concesionario den cuenta de manera coordinada y oportuna de las respectivas responsabilidades enumeradas en el numeral 8.1.9 de este Reglamento.

### **8.6. Subprograma de Atención a Internos que presentan Adicción al Consumo de Alcohol y Drogas**

#### **8.6.1. Aspectos Generales del Servicio**

Este Subprograma se orienta de una parte a prevenir el consumo de alcohol y sustancias y de otra a tratar a los internos cuyo diagnóstico evidencie su consumo problemático asociado al alcohol y/u otras drogas. En términos generales el modelo de intervención a implementar se sustentará en los estudios sobre consumo problemático de sustancias psicoactivas, realizados en nuestro país por Conace y Gendarmería de Chile con población reclusa, y según lo dispuesto en el numeral 2.8.2.4.5.5 de las presentes Bases de Licitación.

El Subprograma se aplicará en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt y las diferentes actividades se realizarán en el marco de intervención definido por el Servicio Reinserción Social, tomando como base los estudios existentes sobre adicción a alcohol y drogas y población penal.

Estas investigaciones sostienen que la mayoría de las personas que cometen delito lo hacen encontrándose bajo los efectos del alcohol y/u otras drogas. Caracterizan además a la población penal como esencialmente joven, segmento etáreo donde según Conace, el consumo tiene mayor presencia.

No obstante la correlación existente entre consumo de alcohol, drogas y delito es difícil establecer una relación causal entre ellos puesto que nos encontramos con personas que han participado simultáneamente de la vida delictual y del consumo de drogas, no obstante, existe una línea investigativa que afirma que ambas podrían formar parte del mismo conjunto de conductas problemáticas que tendría origen en el modo que estas personas se habrían desarrollado durante su adolescencia.

Considerando el mero hecho que se trataría de sujetos adictos, habituados a satisfacer dicha necesidad, no resulta difícil imaginar que una vez en reclusión, probablemente intenten mantener su hábito de consumo lo cual generaría sin dudas incidentes al interior del Establecimiento Penitenciario.

Si el problema no se aborda entonces con seriedad los esfuerzos por brindar mejores posibilidades de reinserción social se verían neutralizados, puesto que al egreso el sujeto volvería a encontrarse con su entorno y con las fuentes que le proporcionaban la posibilidad de mantener su adicción.

Dado que no todos los internos presentan adicción ni el mismo nivel de adicción si existiere, es preciso abordar el tema desde diferentes perspectivas: de prevención, en el caso de aquellos internos que no se han iniciado en el consumo o cuyo consumo no resulta problemático; y de tratamiento, en el caso de aquellos internos que presenten consumo problemático de alcohol y/o sustancias psicoactivas. Este último se abordará desde una metodología de Comunidad Terapéutica Residencial.

### **8.6.2. Descripción del Subprograma**

El Subprograma de Atención a Internos que presentan Adicciones desarrollará sus prestaciones en el marco planteado, con un equipo profesional debidamente calificado, a través de intervenciones dirigidas a la población objetivo. De acuerdo a las disposiciones del Ministerio de Salud, la Comunidad Terapéutica comenzará a funcionar de hecho, durante el período del proceso de acreditación.

#### **8.6.2.1. Objetivos**

##### ***Objetivo General:***

Efectuar una intervención que permita a los internos desarrollar, en el medio libre, un estilo de vida libre del consumo de drogas o disminuir la problemática asociada a su consumo, de forma tal que favorezca la Reinserción Social integral de la población objetivo.

##### ***Objetivos Específicos:***

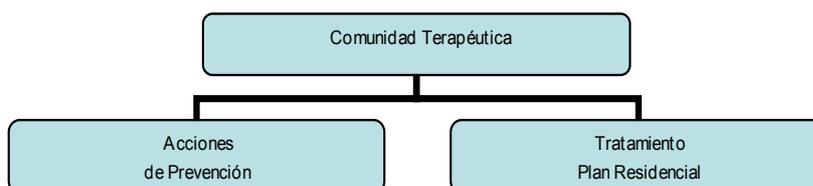
- Crear al interior del E. P. de Valdivia una Comunidad Terapéutica y en el E. P. de Puerto Montt dos Comunidades Terapéuticas, debidamente acreditadas por el Ministerio de Salud, con un cupo máximo de 20 internos por Comunidad.
- Realizar un programa de prevención del consumo de drogas para toda la población penal, desarrollado a través de charlas, foros o grupos de discusión, a los que se incorporará a los internos de la totalidad de los módulos del Establecimiento, a lo menos una vez al año.
- Entregar, a los internos participantes en todas las acciones de prevención, material educativo impreso confeccionado con el apoyo de instituciones u

organismos especialistas en el tema.

- ❑ Evaluar el nivel de adicción y tipo de droga de cada uno de los internos condenados que accedan a la Comunidad Terapéutica, a fin de que el programa se adapte a las necesidades de cada interno.
- ❑ Realizar exámenes de detección de drogas a aquellos internos que ingresan y egresan por alta de la Comunidad Terapéutica. Estos exámenes contarán con la voluntariedad de los internos explicitada en el Contrato Terapéutico.
- ❑ Efectuar un seguimiento a las personas que egresan de la Comunidad Terapéutica y permanecen en el Establecimiento Penitenciario.
- ❑ Articular y gestionar vínculos con redes de apoyo local para los internos que egresen del programa y del Establecimiento Penitenciario.

### 8.6.2.2. Estructura Organizacional y Dotación Profesional

El Subprograma dependerá del Área Psicosocial y estará conformado por un equipo de profesionales y técnicos en rehabilitación de drogas competentes, acorde con el perfil establecido en las Bases de Licitación y con las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo desarrollo del Subprograma.



El Concesionario, ejecutará el Subprograma, a través de la modalidad Comunidad Terapéutica, que contará con dos técnicos en rehabilitación de drogas, acreditados por el Servicio de Salud respectivo, de acuerdo al DFL N° 2298 de 1995 y DFL N° 225 de 1998 del Ministerio de Salud, y un médico Psiquiatra por 2 horas a la semana. El funcionamiento estará regulado por las normas de acreditación establecidas en los decretos ya mencionados, sobre Modalidad Terapéutica y Centros de Tratamiento.

Además, se contará con el apoyo de un equipo profesional, constituido por profesionales Psicólogos, Asistentes Sociales y Terapeutas Ocupacionales aportados por las Áreas Psicosocial, y Capacitación y Trabajo, respectivamente.

### 8.6.2.3. Población Objetivo y Cobertura

La población objetivo de las acciones de prevención, la constituyen todos los internos de la población penal de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt, que voluntariamente accedan a participar.

La población objetivo del tratamiento de tipo residencial la constituyen los internos condenados, que presenten abuso o consumo problemático de drogas y/o alcohol, de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt, que voluntariamente accedan al programa, excluyéndose los internos de los módulos de máxima seguridad, insanos, mujeres y menores.

Con respecto a la cobertura, en el caso de las acciones de Prevención corresponderá al 100% de los módulos de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt. En cuanto a la cobertura del tratamiento residencial, corresponderá a 20 internos por Comunidad Terapéutica. Por lo tanto la cobertura máxima para el E. P. de Valdivia será de 20 y de 40 en el E. P. De Puerto Montt.

#### Coberturas Máximas por Establecimiento Penal

<b>Actividades</b>	<b>Valdivia</b>	<b>Puerto Montt</b>
Acciones de Prevención	1248	1245
Tratamiento Residencial	20	40

### **8.6.3. Definiciones Operativas**

Las definiciones generales han sido descritas dentro del Servicio de Reinserción Social, por tanto en esta sección sólo se definirán los conceptos propios y específicos de este Subprograma.

#### **8.6.3.1. Acciones de Prevención**

El programa de prevención se desarrollará a través de actividades informativas y educativas, las que contarán con apoyo de instituciones y organismos reconocidos como especialistas en el tema.

De esta forma, el Subprograma desarrollará las acciones de prevención a través de charlas, foros o grupos de discusión, y la entrega de material didáctico e informativo respecto a las consecuencias y daños asociados al consumo excesivo de alcohol y consumo de drogas, aportando con información que incentive al interno a desarrollar conductas alternativas al consumo.

Se motivará a los internos para que en caso de presentar el problema consulten con un profesional del Servicio para recibir orientación y apoyo o ser derivado a tratamiento.

Por último, las especificaciones detalladas del programa – objetivos específicos, contenidos, actividades y metodología – se abordarán en profundidad en los respectivos Programas Anuales de Actividades de Reinserción Social.

**Objetivo:**

El objetivo de las medidas de prevención del consumo de drogas es reducir el número de personas que se inician en el consumo de una sustancia o, con más frecuencia, posponer el consumo de drogas, reduciendo al menos, de este modo, la magnitud del fenómeno de la drogodependencia al interior de los Establecimientos Penitenciarios.

**Contenidos:**

- Objetivos de la prevención
- Factores de riesgo y factores de protección
- Estrategias de prevención a nivel individual, familiar y comunitario

**8.6.3.2. Comunidad Terapéutica con Plan de Tratamiento Residencial**

Para efectos de este Reglamento se entenderá por Comunidad Terapéutica el espacio destinado a la intervención profesional, con el fin de dirigir y apoyar el proceso de abandono del consumo de drogas de las personas que voluntariamente acceden a ella y que están motivadas para iniciar un cambio en su estilo de enfrentar la vida.

Las Comunidades Terapéuticas intrapenitenciarias estarán destinadas a atender a internos que presentan abuso o consumo problemático de drogas y/o alcohol y que por regla general presentan un compromiso biopsicosocial severo, con tratamientos previos y reincidencia, consumo y/o tráfico en el núcleo familiar, escasa red de apoyo familiar y social o psicológicos asociados y una profunda autopercepción de inoperancia e improductividad.

**Objetivo General:**

Brindar tratamiento con un enfoque biopsicosocial – de acuerdo con las normas del Minsal - a los internos condenados, dependientes de las drogas y/o alcohol para que se integren al ámbito familiar, laboral y comunitario con un estilo de vida saludable, que les permita insertarse sin consumo de drogas y sin la comisión de nuevos delitos.

**Objetivos Específicos:**

- ❑ Confirmación diagnóstica del consumo problemático de drogas.
- ❑ Incentivar al interno a responsabilizarse de su proceso de cambio.
- ❑ Acompañar al interno en la reformulación de un proyecto de vida ajeno al abuso de drogas y alcohol y la delincuencia.
- ❑ Entrenamiento en estrategias de resolución de conflictos por medios distintos al consumo de drogas y comisión de delitos.
- ❑ Reajuste de los patrones y estilos de ocupación del tiempo libre y de participación social.
- ❑ Desarrollar estrategias de autocuidado y uso de herramientas de prevención de recaídas.
- ❑ Desarrollar o mejorar la capacidad de búsqueda y conservación de empleos.
- ❑ Fortalecer al grupo familiar del interno transformándolo en un factor protector, coadyuvantes al proceso de rehabilitación.

**Metodología**

Se emplearán diferentes metodologías de intervención, acordes con las etapas del programa de tratamiento residencial: intervención terapéutica motivacional y educativa; clima terapéutico acogedor y de autoayuda; sesiones de terapias de grupo, psicoterapia individual e intervención familiar.

El programa de tratamiento incorporará la experiencia de Gendarmería de Chile y Conace en el diseño del Programa de Intervención terapéutica, por tanto se utilizarán las etapas, fases y ejes de tratamiento, que han sido exitosos en los procesos de rehabilitación de consumo de drogas, desarrollados en el sistema penitenciario chileno:

Etapa 1:	Sospecha y Confirmación Diagnóstica
Etapa 2:	Pre-Tratamiento: "grupos motivacionales"
Etapa 3:	Tratamiento: Fase A: Adaptación Fase B: Tratamiento por ejes de intervención Fase C: Programación del medio libre
Etapa 4:	Post-Tratamiento: Seguimiento y Reinserción Social

#### **8.6.3.2.1. Confirmación Diagnóstica**

Evaluación clínica especializada realizada por el médico-psiquiatra y el equipo de Psicólogos, Asistentes Sociales y terapeutas del Servicio de Reinserción Social, que permite confirmar o desconfirmar el consumo que presenta el interno y las necesidades de intervención.

En los casos de abuso y/o dependencia de alcohol, se incorporará un diagnóstico médico completo, a fin de detectar complicaciones propias de la enfermedad, como pancreatitis aguda y crónica, neuropatía alcohólica, cirrosis hepática, complicaciones de la abstinencia alcohólica, etc.

#### **8.6.3.2.2. Contrato Terapéutico**

Documento que suscribe el interno al ingresar a la Etapa de Tratamiento, en el cual manifiesta su voluntad de incorporarse al tratamiento, respetar las normas y reglas de la Comunidad y someterse a las distintas modalidades de diagnóstico y evaluación, tanto en el período de tratamiento como de seguimiento.

Se explicitará especialmente su voluntad de someterse a los exámenes de detección de drogas y alcohol al inicio, durante y al egreso de la Comunidad.

#### **8.6.3.2.3. Exámenes de Detección de Drogas y Alcohol**

Se contempla la utilización de exámenes de detección de consumo drogas en la orina con fines terapéuticos, efectuados en coordinación con el Servicio de Salud del Concesionario, a todos los internos a su ingreso a la Comunidad Terapéutica y durante su permanencia en el programa.

Al egreso por alta del tratamiento se le efectuará un examen de cabello, u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria, para la verificación de la abstinencia del consumo de drogas durante el programa.

Se realizarán 3 exámenes, como mínimo en cada año, incluyendo exámenes toxicológicos para determinar la presencia de alcohol en la sangre.

#### **8.6.3.2.4. Desintoxicación**

Tratamiento médico que se administra, con el fin de desintoxicar y estabilizar, a las personas que sufren síntomas de privación tras un abuso de drogas prolongado.

Se define como un proceso de atención médica y farmacoterapéutico que tiene por objeto ayudar al paciente a lograr la abstinencia y alcanzar niveles de funcionamiento fisiológicamente normales, con un mínimo malestar físico y emocional.

El diagnóstico previo de la persona permitirá determinar el tipo de desintoxicación y si se realizará en la Comunidad Terapéutica o en forma intrahospitalaria.

#### **8.6.3.2.5. Tratamiento**

La etapa de tratamiento tiene por objeto evitar que el paciente reanude el consumo activo de sustancias y ayudarlo a controlar los impulsos conducentes al abuso de drogas, a recuperar su salud y recobrar su función social.

Se desarrolla a través de un conjunto de actividades programadas semanalmente, que tienen como propósito la deshabitación al consumo de drogas y el desarrollo de conductas alternativas. Por ello es necesario comenzar por una evaluación integral psicosocial especializada para luego abordar acciones en seis áreas básicas: médica, psicológica, social, educacional, de terapia ocupacional y recreativa, artístico-cultural.

La etapa de tratamiento tendrá una duración mínima de 12 meses. Al egreso de ella se le practicará al interno un examen de cabello, u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria, a fin de verificar su abstinencia durante el tratamiento.

#### **8.6.3.2.6. Prevención y Manejo de Recaídas**

Los estudios sobre tratamientos en distintos contextos nacionales han mostrado que el carácter crónico y la gravedad de las pautas de consumo de sustancias de los pacientes, tienen una fuerte relación con el abandono del tratamiento y con las recaídas en el uso de sustancias.

En este contexto, el programa de tratamiento residencial deberá contemplar el desarrollo de estrategias, en los internos, para prevenir o manejar en forma exitosa los lapsus o recaídas en el consumo de drogas y/o alcohol. Esta información se mantendrá al interior de la comunidad y tiene un carácter estrictamente terapéutico.

#### **8.6.3.2.7. Egreso de la Comunidad y Seguimiento**

Al egreso de la comunidad, se coordinará con el Servicio de Salud del Concesionario la toma de exámenes de detección de drogas en el cabello, u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria, a fin de verificar la abstinencia de consumo durante el tratamiento.

Todo egreso de la Comunidad será incorporado al sistema computacional de registro de Reinserción Social.

Cuando el egreso obedezca a causas ajenas a la comunidad o por deserción del interno, además del registro del evento, deberá quedar constancia del hecho por medio de un documento emitido por la Administración Penitenciaria o por medio de una carta del interno, en la que explique las causas de su retiro.

Cada vez que se produce un egreso por cualquier causal el interno saliente será reemplazado por otro, en el más breve plazo, con el fin de mantener siempre cubierta la capacidad para la que fue construida la Comunidad Terapéutica. Para

ello se contará con una Lista de Espera previamente autorizada por el Consejo Técnico.

- Egreso de la Comunidad y permanencia en el Establecimiento: A cada uno de los internos egresados de la Comunidad Terapéutica, y que permanezcan en el Establecimiento Penitenciario, se les realizará seguimiento y apoyo posterior, con una reunión grupal semanal, por un período de a lo menos 18 meses.

En los módulos de condenados se constituirá una red de apoyo a internos egresados de la Comunidad Terapéutica. Para ello se seleccionarán internos voluntarios con capacidad de liderazgo positivo, que se capacitarán como monitores de prevención de consumo inmoderado de alcohol y consumo problemático de drogas.

Esta actividad tiene como objetivo prevenir las recaídas, integrando al interno a un programa específico de autoayuda, con actividades una vez por semana. Todo ello se coordinará con el Subprograma de Atención Psicológica.

En el caso en que se detecten recaídas se reevaluará la situación considerando la posibilidad de desarrollar un nuevo programa de trabajo en la Comunidad Terapéutica o alguna otra intervención complementaria o alternativa que se requiera.

- Egreso de la Comunidad y del Establecimiento: Corresponde a los internos que egresan de la Comunidad Terapéutica al medio libre ya sea por uso de algún Beneficio de Salida al Medio Libre, Libertad Condicional o cumplimiento de condena.

En estos casos el equipo de la Comunidad Terapéutica trabajará conjuntamente con el Subprograma de Atención Social, de manera de vincular a los internos a las redes sociales de apoyo de la comunidad, de modo que en el exterior continúe el manejo del cuadro o condición adictiva, a cargo de una institución de apoyo a la rehabilitación.

Cuando el egreso del interno del Establecimiento se produzca antes de concluir su Etapa de Seguimiento, el equipo de profesionales de la Comunidad Terapéutica deberá proponer al Consejo Técnico los mecanismos e instituciones de apoyo a la rehabilitación a las cuales debería derivarse.

Se incorporará al sistema de registro computacional de Reinserción Social, toda la información de los egresados del Establecimiento. En el caso de los inscritos en una institución de apoyo a la rehabilitación, se incorporará, como constancia, el certificado de ingreso otorgado por la respectiva institución.

Si el período de permanencia en el Establecimiento Penitenciario fuese inferior al establecido en su intervención y seguimiento en la comunidad, se efectuará el registro del egreso, adjuntando como constancia una copia del

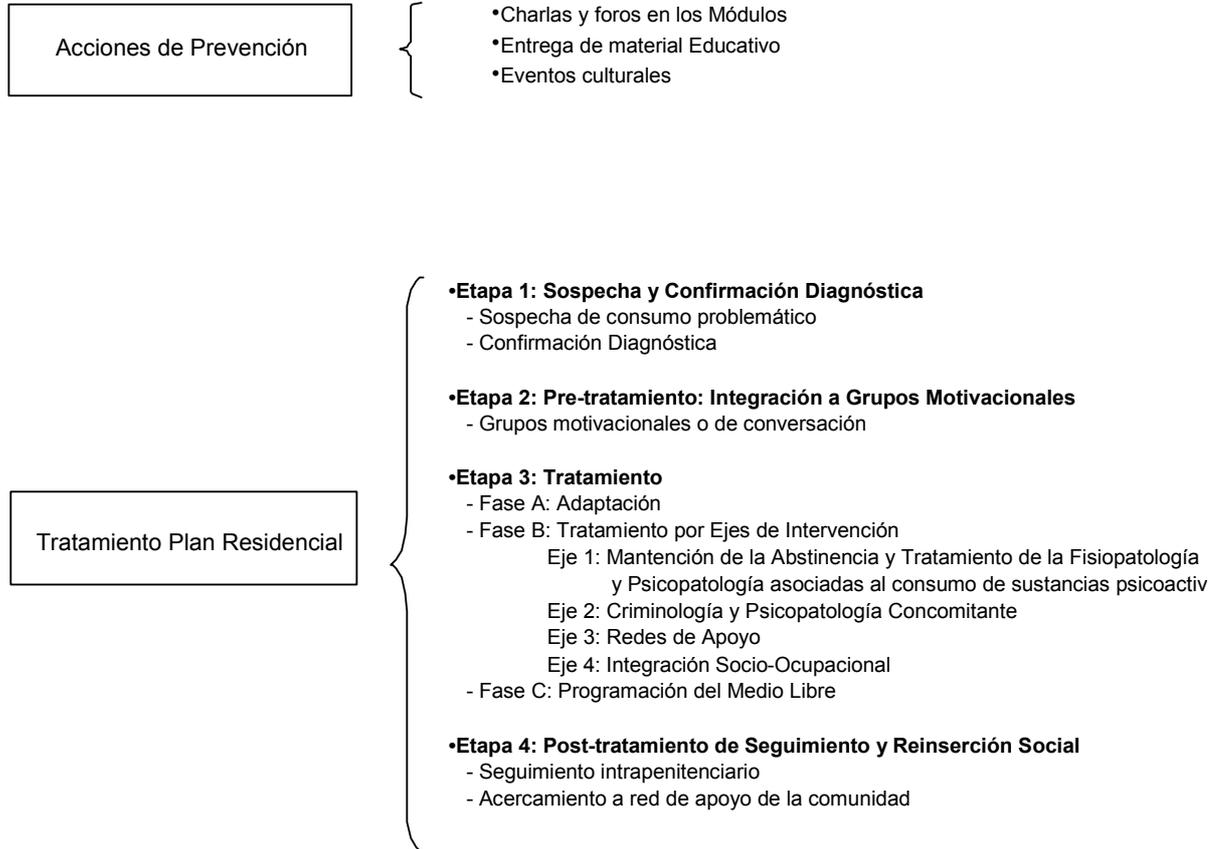
documento que otorgó la libertad, el traslado, el beneficio de Salida Controlada al Medio Libre o la Libertad Condicional al interno.

#### **8.6.4. Descripción Funcionamiento Operativo**

El Subprograma desarrollará sus actividades a través de la implementación de una Comunidad Terapéutica ubicada al interior del E. P. de Valdivia y de dos Comunidades Terapéuticas en el E. P. de Puerto Montt.

La Comunidad Terapéutica contempla dos líneas de acción, una de Prevención dirigida a toda la población penal y otra de Tratamiento Residencial, dirigida a la población de condenados que presentan abuso o consumo problemático de drogas. Estos últimos permanecerán en un recinto completamente separado del resto de la población penal, que permita un estilo de vida funcional a la terapia.

## Comunidad Terapéutica



### 8.6.4.1. Acciones de Prevención

En el programa de prevención primaria, que desarrollará acciones de prevención en cada uno de los módulos del Establecimiento, podrán participar todos los internos que habitan en él. Su incorporación será voluntaria y se efectuará mediante los canales comunicados en la difusión de la actividad.

En esta actividad se utilizará una metodología que permita una activa participación de los concurrentes. Se abordarán los diferentes contenidos mediante exposición de casos, dinámicas de grupo que posibiliten la reflexión y profundización de los temas y utilización de materiales didácticos que ayuden a dinamizar la actividad.

Estas acciones de difusión incluyen la entrega de información escrita, como folletos y otros materiales educativos, tanto a los internos como a los funcionarios

del Establecimiento Penitenciario y coordinaciones con el Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura para realizar eventos de prevención del consumo y uso abusivo de sustancias.

#### **8.6.4.2. Tratamiento Plan Residencial**

El ingreso de los internos, al Plan de Tratamiento Residencial de la Comunidad Terapéutica, se efectuará a través de un riguroso procesos de selección que considerará, nivel de compromiso y motivación para el cambio; las características de personalidad y criminológicas que auguren la adaptación al régimen residencial y la factibilidad de la construcción de un proyecto vital socialmente aceptable.

El tratamiento en adicciones considerará a lo menos cuatro etapas, que responden a la estructura de los procesos de rehabilitación en drogas desarrollados en el sistema penitenciario chileno:

##### **8.6.4.2.1. Etapa 1: Sospecha y Confirmación Diagnóstica**

La detección precoz de internos con problemas de drogas es determinante para los logros del proceso de rehabilitación. Por tanto esta sospecha debe ser confirmada o desconfirmada a la brevedad mediante una evaluación diagnóstica.

#### **Sospecha de consumo problemático**

Corresponde a la detección de posibles consumidores problemáticos de drogas mediante entrevistas estructuradas y aplicación de instrumentos, realizadas por el equipo de diagnóstico del área psicosocial y/o por el Servicio de Salud. Si el resultado es positivo, los casos serán informados a la brevedad a la Comunidad Terapéutica.

#### **Confirmación Diagnóstica**

Evaluación clínica especializada realizada por el equipo profesional de la Comunidad Terapéutica, que permite confirmar o desconfirmar las sospechas diagnósticas, comprende:

- Diagnóstico clínico asociado al consumo de sustancias: Diagnóstico del trastorno de consumo perjudicial o abuso de sustancias y dependencia o adicción, en base a los sistemas de clasificación diagnóstica reconocidos por la Organización Mundial de la Salud y validados internacionalmente para este fin ( CIE-10 o el DSM-IV).
- Diagnóstico de los trastornos psiquiátricos asociados: Diagnóstico de los trastornos psiquiátricos no severos y severos asociados, también debe utilizarse la clasificación internacional CIE-10.

- Diagnóstico del estado motivacional: Diagnóstico del estado de mayor o menor disponibilidad o deseo de cambiar del interno, considerado como un proceso dinámico con fases: precontemplación, contemplación, preparación, acción y mantenimiento.

Además se evaluará el grado de severidad del compromiso biopsicosocial asociado. Es decir la intensidad y complejidad de las consecuencias personales, familiares y sociales que la historia, características criminógenas y forma de consumo de drogas del interno ha ocasionado.

Estos antecedentes permitirán formular un tratamiento individualizado y estructurado en función de las necesidades de cada persona y del nivel de severidad de su trastorno.

Los internos a los que se les haya confirmado el consumo problemático de drogas, se integrarán a la segunda etapa del proceso.

#### **8.6.4.2.2. Etapa 2: Pre-Tratamiento: Integración a Grupos Motivacionales**

Período de corta duración, de un promedio de 8 sesiones, donde el interno participa en grupos terapéuticos cuyo objetivo es generar la motivación para el cambio personal.

Metodológicamente se tratará de una intervención terapéutica motivacional y educativa, con sesiones temáticas dirigidas a favorecer la motivación al cambio a través de un proceso relacional terapeuta-interno, utilizando para ello el diálogo reflexivo. La frecuencia de las sesiones será de una o dos veces por semana, con participación abierta y número variable de participantes.

También se podrán integrar a los grupos los internos que, teniendo indicación de tratamiento, no cuentan con cupo para ingresar a la etapa o grupos de tratamiento y los internos condenados que hayan egresado de la comunidad y estén en la etapa de seguimiento intrapenitenciario.

Las causales de egreso de esta etapa, serán las siguientes:

- Motivos Disciplinarios: Consumo de sustancias dentro del grupo de pre-tratamiento; tráfico de sustancias o dinero, dentro del grupo; violencia física o agresión verbal.
- Por Transición a Etapa de Tratamiento (Alta Terapéutica): Cumplimiento de los objetivos terapéuticos de la etapa de pre-tratamiento; examen para pesquisar presencia de drogas en orina, con resultado negativo; petición, por escrito, por parte del interno para ingresar a la etapa de tratamiento.

### **8.6.4.2.3. Etapa 3: Tratamiento**

Esta etapa tiene por objetivo facilitar la recuperación personal y social de los internos, que presenten consumo problemático de drogas, mediante su incorporación a un Programa de Intervención integral, en modalidad residencial libre de drogas.

Los criterios de ingreso a esta etapa son, alta terapéutica de la etapa de grupo motivacional; hombres mayores de 18 años de edad; internos que les reste un año y medio para postular a Beneficios de Salida; que presenten consumo problemático de drogas y cuya abstinencia esté obstaculizada por factores personales o del entorno; compromiso biopsicosocial moderado a severo; ausencia de problemas psicopatológicos excluyentes y que la actividad delictiva no esté asociada a delitos de índole sexual.

El equipo de tratamiento deberá elaborar un “Plan Individual de Intervención de Adicciones”, que se complementará con las otras actividades del “Plan de Intervención Individual” común a todos los internos. El Plan Individual de Adicciones constituye el conjunto de intervenciones terapéuticas y psico-socio-educativas, personales y familiares recomendables para el logro de los objetivos terapéuticos. Durante la etapa de tratamiento se deberán distinguir a lo menos tres fases:

#### **Fase A: Adaptación**

Esta fase tiene una duración máxima de 3 meses y se inicia con la derivación del interno desde los grupos motivacionales de la etapa de Pre-tratamiento.

El objetivo será la adaptación del interno a un sistema de tratamiento residencial intrapenitenciario, libre de drogas, en un contexto grupal, dirigido a la rehabilitación del consumo problemático de sustancias psicoactivas.

Se evaluará a los internos, a lo menos una vez al mes, en los logros alcanzados en cada una de las tareas desarrolladas en esta fase, lo que posibilitará una evaluación formativa para el usuario, y la retroalimentación del equipo en cuanto a los avances en el Plan de Intervención.

Superadas las metas propuestas se efectuará el cambio de fase mediante una ceremonia ritual y se firmará un Contrato Terapéutico en el cual se establezca el compromiso voluntario del interno para trabajar en pos de los objetivos del tratamiento.

#### **Fase B: Tratamiento Propiamente Tal o por Ejes de Intervención**

Esta fase tiene una duración máxima de 10 meses y se inicia con la derivación del interno desde la fase A.

El objetivo de esta fase es mantener la conducta abstinentes y prosocial del interno implementando el Plan de Tratamiento Individualizado

En esta fase se abordarán los cuatro ejes del tratamiento, en un espacio de alta contención social y emocional y en un estado de abstinencia. La conducta de los internos ya se ha normado y adaptado al sistema, lo que permite realizar una mayor intervención individual, profundizando en los cuatro ejes de tratamiento que se describen a continuación:

□ Eje 1: Mantenimiento de la Abstinencia y Tratamiento de la Fisiopatología y Psicopatología asociadas al Consumo de Sustancias Psicoactivas:

Sus objetivos son mejorar la condición somática y neuropsiquiátrica; y el desarrollo de estrategias de afrontamiento y fomento de la auto-eficacia para posibilitar la mantención de la abstinencia.

□ Eje 2: Criminología y Psicopatología Concomitante:

Incluye el aspecto criminológico, entendido como un posible continuo en la biografía del interno y que se interrelaciona con variables preferentemente psicosociales; y el aspecto psicopatológico concomitante a lo criminológico, y probablemente secundario a la biografía de los internos.

Sus objetivos son el diagnóstico, la revisión del estilo de vida actual, la reorientación de éste hacia la construcción de un proyecto de vida socialmente aceptable, y la promoción de la ciudadanía en los usuarios.

□ Eje 3: Redes de Apoyo:

Sus objetivos son la detección, diagnóstico e intervención en las redes de apoyo de la vida del interno, en función de un nuevo proyecto de vida que incluya la mantención de la abstinencia, la ausencia de delitos y la integración socio-ocupacional.

□ Eje 4: Integración Socio-Ocupacional:

Incluye los aspectos de identidad ocupacional, competencia ocupacional, ambientes ocupacionales y comportamientos ocupacionales; con el objetivo de reorientar, reinsertar, rehabilitar y reintegrar a los internos para la mantención de la abstinencia, la ausencia de delitos y la consecución de un proyecto de vida socialmente aceptable.

En esta fase serán tareas prioritarias del equipo de tratamiento, intervenir en los factores que mantienen el consumo y la prevención de las recaídas; manejo del síndrome de abstinencia sub-agudo; fortalecer los factores protectores del cambio de conducta; entrenamiento y desarrollo de habilidades sociales; evaluación y entrenamiento en habilidades socio-ocupacionales; revisión, elaboración y resignificación de la historia personal.

El programa de tratamiento, podrá adscribirse al Enfoque Transteórico de la Motivación para el Cambio de Prochaska y Di Clemente, como marco conceptual y metodológico de intervención, en el que los usuarios estarán dispuestos a trabajar en pos de objetivos que sean significativos para ellos, y donde los

equipos de tratamiento se acomodan a las necesidades del usuario, y hacen uso de estrategias motivacionales para la promoción de un estilo de vida saludable y prosocial.

Se evaluará a los internos, a lo menos bimensualmente, en cuanto al logro de los objetivos propuestos en el Plan de Tratamiento Individualizado, con el objeto de retroalimentar los avances del interno.

Una vez logrados los objetivos propuestos, el cambio a la fase siguiente se efectuará a través de una ceremonia ritual y la firma de un nuevo Contrato Terapéutico en el cual se establezca el compromiso del interno y de su red de apoyo significativa, para trabajar en pos de su integración social.

### **Fase C: Programación del Medio Libre**

Esta fase tiene una duración máxima de 4 meses y se inicia con la derivación del interno desde la fase B.

Corresponde al proceso de consolidación y de preparación para la etapa de integración social, implica comprobar y reforzar las competencias y destrezas para desenvolverse en el medio libre, sin la contención que implica el grupo terapéutico y el sistema organizado y controlado del Centro de Tratamiento.

El objetivo de esta fase es que el interno desarrolle su proyecto de vida en el medio libre y ejercite las competencias y habilidades en el medio social donde proyecta su reinserción psicosociolaboral.

Esta fase debe considerar dos momentos; uno en el espacio intramuros y otro en el medio libre, por lo que los objetivos específicos planteados se presentan como un continuo de menor a mayor autonomía y eficacia y dependerá del programa de beneficios y salidas de cada interno en particular.

En esta fase serán tareas prioritarias del equipo de tratamiento, implementar estrategias de prevención de recaídas; fomentar la autonomía y autocontrol en el medio libre; promover la ocupación del tiempo libre de manera saludable, apoyar la gestión de redes para el mejoramiento de las condiciones sociales necesarias para la integración; y promover la participación en grupos de autoayuda para el fortalecimiento de factores protectores asociados a la pertenencia y cohesión grupal.

En los egresos de la fase B, es necesario hacer la siguiente distinción: usuarios que terminado el programa de tratamiento deben volver a cumplir su condena en los módulos intra-muros correspondientes; usuarios que acceden al beneficio de la salida dominical y eventual salida diaria; usuarios que reciben el beneficio de Libertad Condicional; y usuarios que cumplen condena y recuperan su libertad.

En los tres últimos casos adquiere gran relevancia el concepto de "red de redes", en el sentido que la Comunidad Terapéutica, en conjunto con el Subprograma de Atención Social, deberá diseñar el acceso a las redes existentes en la comunidad para facilitar la integración socio ocupacional de los usuarios, y asegurar el apoyo necesario para un proyecto de vida saludable.

#### **8.6.4.2.4. Etapa 4: Post-Tratamiento - Seguimiento y Reinserción Social**

Esta etapa tiene una duración máxima de 18 meses y se inicia con la derivación del interno, que egresa de la Comunidad Terapéutica y permanece en el Establecimiento Penitenciario.

En este proceso de desvinculación progresivo de la Comunidad Terapéutica, el interno debe profundizar la ejecución de su proyecto de vida, asumiendo su existencia con responsabilidad y consolidando su proyecto de reinserción familiar y comunitario.

Se deberá brindar apoyo a los usuarios frente al manejo de conflictos o situaciones de crisis, y a las dificultades experimentadas en la reinserción e integración social. El apoyo debe considerar la promoción de la autonomía y autoeficacia fundamentalmente, así como también la prevención de recaídas.

#### **8.6.4.3. Circulación de los Internos**

El desplazamiento de los internos dentro del Establecimiento y su permanencia en las dependencias de la Comunidad Terapéutica, se efectuará de acuerdo al procedimiento general establecido en el punto 8.1.4.4, de este Reglamento.

#### **8.6.4.4. Horarios**

Las actividades de la Comunidad Terapéutica Residencial se desarrollarán de lunes a domingo, entre las 8:30 y las 17:30 horas, respetando el horario de encierro y desencierro. Este horario podrá modificarse o extenderse en función de necesidades específicas, lo cual será acordado previamente con la Administración Penitenciaria.

Se establecerá si es necesario, para el personal, un sistema de turnos de trabajo que permita que los internos que se encuentran en las primeras fases del tratamiento, reciban el apoyo necesario, después de las 17:30 hrs.

#### **8.6.4.5. Registro de la Información**

La información actualizada de las acciones de prevención, diagnóstico, tratamiento residencial, seguimiento, deserciones y egresos del Subprograma, se incorporará al Sistema de Registro Computacional de Reinserción Social, y a la ficha del interno, resguardando la confidencialidad y restringiendo su uso a los fines de la Administración Penitenciaria.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso a la información contenida en el Sistema de Registro conforme a lo establecido en el numeral 8.1.6.3 de este Reglamento.

### 8.6.4.6. Actividades de la Comunidad Terapéutica

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas			
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja				
Adicciones	Charlas y foros de Prevención													
	Tratamiento Residencial													

### 8.6.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento del Subprograma por ausencia del o los responsables, se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1.5 de este Reglamento.

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

Con relación a los mecanismos de control, se aplicará a este Subprograma, lo establecido en el punto 8.1.6 de este Reglamento y que dice relación con el control general del Servicio de Reinserción Social.

### 8.6.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones

#### 8.6.7.1. Servicio de Salud

Se coordinarán acciones con este Servicio, derivando a los internos a quienes se les detecte algún problema de salud. Igual procedimiento se utilizará:

- ❑ Para la toma de exámenes de orina, a todos los internos al ingreso a la Comunidad Terapéutica y en lo posible tres exámenes al año durante su permanencia en el programa, incluyendo exámenes toxicológicos para determinar la presencia de alcohol en la sangre.
- ❑ Para la toma de examen de cabello, u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria, para la verificación de la abstinencia del consumo de drogas al egreso del programa.
- ❑ Para la administración del tratamiento médico y farmacoterapéutico durante el proceso de desintoxicación y estabilización.

#### **8.6.7.2. Coordinaciones**

- ❑ Con el equipo profesional de Psicólogos y Asistentes Sociales de Reinserción Social, para las psicoterapias individual y de grupo de los internos que se encuentren en la Etapa de Intervención y para el apoyo psicosocial de los internos en Etapa de Seguimiento.
- ❑ Con el equipo de Terapeutas Ocupacionales del Subprograma de Capacitación, con la finalidad de incorporar internos a las actividades de Formación y/o Capacitación Laboral.
- ❑ Con la Escuela-Liceo para la regularización y nivelación de estudios de los internos de la Comunidad, a través de la modalidad de Educación a Distancia.
- ❑ Con el Subprograma de Deportes, Recreación, Arte y Cultura, para organizar actividades conjuntas tales como Taller de Teatro centrado en la Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas.
- ❑ Con el Ministerio de Salud, Conace y organismos públicos y privados de la red social, cuyos objetivos de trabajo coincidan con los del Subprograma; como Municipios y Comunidades Terapéuticas externas, etc.

### 8.6.8. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma

Actividad	Resultado	Indicador	Variables	Verificación
Acciones de Prevención	El 100% de los módulos del establecimiento recibió a lo menos una acción de prevención durante el año, con participación de los internos (charlas, foros, etc.)	$A/B = 1$	A: N° de módulos que recibió acciones de prevención durante el año B: N° de módulos del establecimiento penitenciario	- Sistema de registro computacional de reinserción social  - Planos del establecimiento Penitenciario
	En el 100% de las acciones desarrolladas en cada uno de los módulos se entregó material educativo a los internos participantes (cartillas, volantes, revistas etc.)	$A/B = 1$	A: N° de módulos en los que se entregó material educativo a los internos B: N° de módulos que recibió acciones de prevención durante el año	- Sistema de registro computacional de reinserción social
Tratamiento Residencial	Al menos el 80% de los internos que ingresan al programa finalizan todas las etapas del tratamiento a excepción de los indicados en el registro de las deserciones y egresos por causales ajenas al programa.	$A * 0.8 \leq B$	A: N° de internos ingresados durante el año a la comunidad terapéutica B: N° de internos que ingresaron durante el año a la comunidad terapéutica y que finalizaron su tratamiento, exceptuando las deserciones y egresos involuntarios	- Sistema de registro computacional de reinserción social  - Certificación de resultados del examen
	Al egreso del programa por alta, del total de exámenes de detección de drogas en el cabello (u otra técnica debidamente autorizada por la Administración Penitenciaria) y de los examen toxicológico en el caso de tratamiento de alcohol, deberán presentar resultado negativo al menos el 80% de los casos.	$A * 0.8 \geq B$	A: N° de exámenes de detección de drogas y toxicológicos tomados al egreso de la comunidad terapéutica B: N° de exámenes de detección de drogas y toxicológicos tomados al egreso de la comunidad terapéutica, con resultado negativo	- Sistema de registro computacional de reinserción social  - Ficha Única del Interno
	El 70% de los internos que egresan del programa por alta y del establecimiento penitenciario son inscritos en una institución de apoyo a la rehabilitación y consta en un certificado de ingreso otorgado por la institución respectiva.	$A * 0.7 \leq B$	A: N° de internos que egresaron de la comunidad (por alta) y del Establecimiento B: N° de internos que egresaron de la comunidad (por alta) y del Establecimiento Penitenciario y que fueron inscritos en una institución de apoyo a la rehabilitación, con certificado de ingreso	- Sistema de registro computacional de reinserción social  - Ficha Única del Interno
Administrativas	Acreditación de las Comunidades Terapéuticas de cada Establecimiento Penitenciario ante el Ministerio de Salud	cualitativo		- Certificado de acreditación

### **8.6.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Para una eficiente y oportuna entrega de las actividades del Subprograma, resulta necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el Concesionario den cuenta de manera coordinada y oportuna de las respectivas responsabilidades enumeradas en el numeral 8.1.9 de este Reglamento.

## **8.7. Subprograma de Capacitación Laboral**

### **8.7.1. Aspectos Generales del Servicio**

Este Subprograma se aplicará sólo a los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt y su fin último es desarrollar entre los internos conocimientos y destrezas técnicas en oficios, capacidades de gestión, conductas y hábitos laborales que potencien o favorezcan su inserción laboral dependiente o independiente.

Como parte del Servicio de Reinserción Social este Subprograma constituye una herramienta esencial del tratamiento penitenciario, ya que a través de acciones que incrementen la competencia laboral de los internos, desarrolla en ellos mejores condiciones para reintegrarse a la sociedad de manera no delictual.

La capacitación laboral no sólo permite la adquisición de capacidades y destrezas específicas para el desarrollo de un oficio, sino que permite identificar las potencialidades de cada interno, reforzando la propia identidad y autoestima, ofreciéndole la oportunidad de experimentar sentimientos de logro.

Ofrece la oportunidad de formar y ejercitar hábitos básicos de trabajo, conductas de interacción social e internalización de normas. Contribuye a evitar el deterioro físico y psicológico provocado por la reclusión, aportando tanto a la autovaloración como a la valoración externa del sujeto. Mejora sus posibilidades de inserción laboral tanto al interior del Establecimiento, como a su egreso al medio libre, mejorando sus posibilidades de Reinserción Social.

Por tanto, la formación para el trabajo y la capacitación laboral tienen implicancias sociales, psicológicas y económicas, tanto a nivel del individuo como de la comunidad en su conjunto.

### **8.7.2. Descripción del Subprograma**

El Subprograma de Capacitación Laboral desarrollará sus prestaciones en base a los objetivos que se describen a continuación y, de acuerdo a lo establecido en el numeral 2.8.2.4.5.6 de las Bases de Licitación, implementados a través de un equipo multidisciplinario.

### **8.7.2.1. Objetivos**

#### ***Objetivo General:***

Brindar formación y capacitación laboral a los internos condenados, acorde con las posibilidades del mercado laboral de la región.

#### ***Objetivos Específicos:***

- ❑ Efectuar un diagnóstico de las necesidades, intereses y destrezas laborales, de la población objetivo actualizándolo cada dos años.
- ❑ Impartir anualmente cursos de Capacitación Laboral en oficios para, al menos, el 20% de la población objetivo y obtener una tasa de aprobación de, al menos, el 80% de los participantes.
- ❑ Incorporar tecnologías avanzadas en los cursos de capacitación, especialmente en la parte práctica.
- ❑ Proporcionar, al menos, al 40% de la población objetivo, que no participa en cursos de capacitación, actividades de formación para el trabajo.
- ❑ Realizar, al menos, tres actividades anuales de información a la población penal objetivo sobre las alternativas y actividades de formación y capacitación laboral del Establecimiento.
- ❑ Realizar un diagnóstico laboral regional y actualizarlo cada dos años.

#### ***Objetivos Transversales:***

- ❑ Impartir contenidos que propendan a la obtención de competencias personales y sociales que potencien el proceso de tratamiento general, tales como: valorización personal, tolerancia al compartir experiencias, arbitraje de conflictos, etc.
- ❑ Incentivar y desarrollar la autonomía personal y la capacidad emprendedora y de auto-gestión.

### **8.7.2.2. Estructura Organizacional y Dotación Profesional**

El Subprograma dependerá del Área de Capacitación y Trabajo y compartirá con el Subprograma Laboral al profesional Terapeuta Ocupacional. Asimismo, contará con el apoyo de los Psicólogos y Asistentes Sociales del Área Psicosocial.

Para el desarrollo de las actividades de formación y capacitación el Subprograma podrá contratar o convenir con organismos, instituciones o personas externas acreditadas por Sence, la ejecución de parte o del total de ellas.



### 8.7.2.3. Población Objetivo y Cobertura

La población objetivo la constituyen los internos condenados con permanencia mínima de seis meses en el recinto, excluyendo a los internos de los módulos de máxima seguridad, poblaciones especiales de adultos mayores, insanos mentales, aislados por sanción disciplinarias y aislados por medidas de seguridad.

Excepcionalmente se podrá incluir a los imputados y/o procesados que lo soliciten expresamente siempre que, a juicio del equipo profesional del Subprograma, sea recomendable su incorporación y exista capacidad, recursos y condiciones para ello.

En cuanto a la cobertura del Servicio, se considera lo siguiente:

- Diagnóstico de Intereses y Destrezas Laborales al 100% de la población condenada, excluyendo a los internos de los módulos de máxima seguridad.
- Talleres de Formación Laboral al 40% de la población objetivo que no participe en Cursos de Capacitación en Oficios.
- Cursos de Capacitación en Oficios al 20% de la población objetivo.

### 8.7.3. Definiciones Operativas

Las definiciones generales han sido descritas dentro del Servicio de Reinserción Social, por tanto, en esta sección sólo se definirán los conceptos propios y específicos de este Subprograma.

Las actividades del Subprograma se desarrollarán en torno a tres líneas de acción: Diagnóstico, Formación para el Trabajo y Capacitación Laboral.

#### 8.7.3.1. Diagnóstico de Necesidades, Intereses, Competencias y Destrezas Laborales

Actividad realizada por un profesional Terapeuta Ocupacional, que tiene como propósito detectar las debilidades y fortalezas en el ámbito laboral de la población objetivo, con el fin de proponer un programa específico de intervención. Dará cuenta de los hábitos, habilidades o carencias que presenta el sujeto para

desempeñar un trabajo; de sus intereses, destrezas y capacidades laborales y de sus limitaciones laborales, como por ejemplo enfermedades incompatibles con ciertos oficios.

#### **8.7.3.2. Diagnóstico Laboral Regional**

Adicionalmente al diagnóstico de los internos se efectuará un Diagnóstico Laboral Regional a fin de realizar un catastro con la oferta laboral de la región y establecer contacto con posibles fuentes laborales para egresados. Este diagnóstico se actualizará al menos cada dos años.

Será por tanto sobre la base del Diagnóstico de Necesidades, Intereses, Competencias y Destrezas Laborales y del Diagnóstico Laboral Regional que, a partir del 2º año de operación, se estructurarán los planes y programas de capacitación laboral.

#### **8.7.3.3. Taller de Formación para el Trabajo**

Las actividades de formación para el trabajo tienen como propósito entregar un apresto al interno para el desarrollo de destrezas y habilidades sociales necesarias para lograr un buen desempeño en el mundo laboral.

En los talleres se abordarán temáticas como: relaciones interpersonales en el mundo laboral, relaciones con jefes y pares, trabajo en equipo, resolución de conflictos, tolerancia a la frustración, la comunicación efectiva, conductas contraindicadas en el trabajo (adicciones, alcohol, agresividad y violencia, etc.), valores del mundo del trabajo, qué se espera de un buen trabajador, la iniciativa y la creatividad, normas de seguridad laboral, deberes y derechos del trabajador según la legislación laboral, deberes del trabajador independiente, etc.

#### **8.7.3.4. Cursos de Capacitación en Oficios**

Corresponde a cursos de capacitación en un oficio impartidos por organismos acreditados por Sence, a grupos de internos de entre 10 y 20 participantes. Su duración mínima será de 150 horas cronológicas, distribuidas de la siguiente forma:

- 100 horas de capacitación técnica en el oficio, (tecnología, técnicas de trabajo, herramientas, etc.) De estas 100 horas el 70% se dedicará a capacitación práctica y el 30% restante a capacitación en conocimientos teóricos.
- 30 horas de formación para el trabajo, abordando temáticas como conducta en el trabajo, hábitos, legislación laboral, etc.
- 20 horas de gestión, esto es administración y contabilidad básica, cálculo de costos, comercialización, etc.

- La duración de los cursos será inferior a seis meses.

En los cursos de capacitación para internos microempresarios esta distribución horaria variará, dedicándole mayor tiempo a la gestión.

En la selección de los organismos capacitadores se tendrá especial cuidado en optar por aquellos que utilicen tecnologías, técnicas, herramientas y maquinarias modernas, de uso actual en el mercado, de modo de favorecer la colocación laboral de los internos, una vez que egresen del Establecimiento.

Los oferentes de cursos de capacitación deberán presentar un detalle del curso a impartir, indicando objetivos terminales, estructura del curso y las tareas o actividades por módulo de capacitación.

Para el primer año se considerarán cursos relacionados con la mano de obra que será absorbida internamente por el Concesionario, esto es, en los rubros de alimentación, mantención y lavandería. Las áreas o especialidades de los cursos que se impartan a partir del segundo año, dependerán del diagnóstico de intereses y destrezas laborales de la población objetivo y del diagnóstico laboral regional.

#### **8.7.3.5. Actividades de Difusión**

Son actividades de intercambio de información, entre los profesionales del Subprograma y los internos de la población objetivo. Se realizan a través de entrevistas, orientación individual, comunicaciones con familiares, reuniones grupales, charlas, foros, etc. Tienen por objetivo compartir información relacionada con el Subprograma de Capacitación Laboral para motivar a los internos a incorporarse a las diferentes actividades.

#### **8.7.3.6. Metodología**

En las actividades de diagnóstico se utilizará la técnica de entrevista desarrollada individualmente por profesionales Terapeutas Ocupacionales.

Las actividades de formación para el trabajo, se abordarán en forma grupal con la metodología de taller, guiado por un Terapeuta Ocupacional y el apoyo, en temáticas específicas, de Psicólogos y Asistentes Sociales. Para los talleres se conformarán grupos de entre 15 y 20 participantes.

Para los cursos de capacitación se trabajará con grupos cursos de entre 10 y 20 internos, dando énfasis a una metodología participativa, con especial énfasis práctico.

Tanto en la conformación de los talleres como de los cursos se estructurarán grupos relativamente homogéneos.

#### **8.7.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

La programación anual de las actividades del Subprograma de Capacitación Laboral será diseñada por el equipo de profesionales del Área y serán supervisadas y/o ejecutadas directamente, dependiendo del curso o taller que se trate.

Para las actividades de capacitación en oficios se contratarán los servicios de organismos externos, con experiencia y prestigio nacional o regional y que posean la acreditación de Otec otorgada por Sence, a fin de que la capacitación sea reconocida por dicho Servicio.

El Coordinador de Reinserción Social supervisará tanto la estructura, como el desarrollo de los mencionados cursos, los que deberán regirse por los lineamientos que se describen en el presente Reglamento.

##### **8.7.4.1. Diagnóstico Laboral e Ingreso al Subprograma**

A todo interno condenado de la población objetivo se le efectuará, como parte del diagnóstico inicial, el diagnóstico de intereses, competencias y destrezas laborales. Lo realizará un profesional Terapeuta Ocupacional, utilizando para ello entrevistas, instrumentos o fichas estandarizadas.

De acuerdo a la evaluación, los internos que lo requieran y que voluntariamente se interesen en incorporarse al Subprograma, serán propuestos al Consejo Técnico del Establecimiento, para integrarse a las actividades de formación para el trabajo y/o a cursos de Capacitación Laboral. Este diagnóstico deberá actualizarse cada dos años.

En los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt, excepcionalmente, y a expresa solicitud del interesado, podrán ser incluidos internos imputados, siempre que exista la capacidad, los recursos y su ingreso no afecte los cupos destinados para la población condenada.

Los internos que se encuentren autorizados por el Consejo Técnico del Establecimiento, se incorporarán a los talleres y cursos, siempre que existan vacantes disponibles.

##### **8.7.4.2. Taller de Formación para el Trabajo**

El equipo profesional programará anualmente la ejecución de “talleres de formación para el trabajo”, actividad que incorporará al menos el 40% de la población objetivo, que no participa en cursos de capacitación.

Los talleres de formación para el trabajo se desarrollarán en los módulos, con una duración de 10 sesiones de dos horas cronológicas cada una y cada taller estará conformado por un número entre 15 y 20 internos. En cada año se ejecutarán, al menos 12 talleres, distribuidos regularmente durante el año.

#### **8.7.4.3. Cursos de Capacitación en Oficios**

El equipo profesional seleccionará a los internos de acuerdo a los resultados de la evaluación de intereses, competencias y destrezas laborales. Los cursos de capacitación en oficios, serán impartidos por organismos especializados y cada año se beneficiará al menos al 20% de la población objetivo.

El número de Cursos de Capacitación que se impartirá anualmente para satisfacer la cobertura ofertada, se establecerá en el respectivo Programa Anual de Actividades de Reinserción Social y se calculará sobre la base del total de la población objetivo. Estos cursos se distribuirán regularmente durante el año y se realizarán en las salas y talleres de los módulos según la temática específica a tratar.

A expresa solicitud de los internos imputados y/o procesados podrán ser incluidos en los cursos de capacitación, en la medida que exista capacidad, recursos y condiciones para ello.

El desplazamiento del personal externo de Capacitación al interior del E. P. sólo podrá hacerse por las vías de tránsito y circulación determinadas por la Administración Penitenciaria, según se especifica en el numeral 6.2 de este Reglamento.

#### **8.7.4.4. Evaluaciones**

La evaluación del Subprograma incorporará tanto el cumplimiento de los resultados del Subprograma en su conjunto, como el cumplimiento de las metas propuestas para cada interno.

El Subprograma será evaluado anualmente con relación al cumplimiento de los indicadores de resultado señalados en las bases técnicas de licitación.

La evaluación a los internos considerará, por una parte, el rendimiento alcanzado en los cursos y talleres, conforme a las propias normativas y estándares de calidad de cada actividad, y por otra parte, las evaluaciones periódicas del cumplimiento de las metas establecidas en el plan de trabajo de cada interno.

Los profesionales del Subprograma, además participarán en la evaluación periódica del cumplimiento del Plan de Intervención Individual, proponiendo las actividades de Capacitación Laboral que deberá realizar el interno en la etapa siguiente.

#### **8.7.4.5. Difusión de Actividades**

Se incluyen al menos tres veces al año actividades de difusión, que tienen el propósito de informar y promocionar, en la población objetivo, las distintas alternativas de actividades de formación y de Capacitación Laboral, ofrecidas en el Establecimiento.

#### **8.7.4.6. Circulación de los Internos a las Dependencias en que se Imparta el Subprograma**

El desplazamiento de los internos dentro del Establecimiento y su permanencia en las dependencias en que desarrolle actividades el Subprograma, se efectuará de acuerdo al procedimiento general establecido en el punto 8.1.4.4, de este Reglamento.

#### **8.7.4.7. Horarios**

Las actividades del Subprograma se desarrollarán, de lunes a viernes, en jornada de mañana (9:45 a 12:15 horas) y tarde (13:45 a 17:15 horas), no obstante, se podrá flexibilizar el horario de atención para los internos que cumplan una jornada laboral completa, o para el apoyo a otros Subprogramas del Servicio de Reinserción Social, que lo requieran. En este último caso el horario de funcionamiento será acordado previamente con la Administración Penitenciaria.

#### **8.7.4.8. Registro de la Información**

La información actualizada de todas las actividades del Subprograma se incorporará al Sistema de Registro Computacional de Reinserción Social.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso a la información contenida en el Sistema de Registro, conforme a lo establecido en el numeral 8.1.6.3 de este Reglamento.

En cuanto a la información estadística proporcionada por el sistema en relación a este Subprograma, se entregará a lo menos la que sigue: porcentaje de la población según modalidad de atención, según sexo, edad, compromiso delictual, tipo de delito, porcentaje de aprobación de los cursos, entre otras.

### 8.7.4.9. Actividades del Subprograma de Capacitación Laboral y Población Objetivo, por Sexo y Clasificación Penal

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas			
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja				
Capacitación Laboral	Diagnóstico de Intereses y Destrezas Laborales											3		3
	Talleres de Formación para el Trabajo											3		3
	Cursos de Capacitación Laboral en Oficios											3		3
	Actividades de Difusión											3		3

3      Se realiza la actividad sólo cuando se trate de internos condenados

#### 8.7.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento del Subprograma por ausencia del o los responsables, se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1.5 de este Reglamento.

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

Con relación a los mecanismos de control, se aplicará a este Subprograma, lo establecido en el punto 8.1.6 de este Reglamento y que dice relación con el control general del Servicio de Reinserción Social.

#### 8.7.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones

##### 8.7.7.1. Servicio de Salud

Se coordinarán acciones con este Servicio, derivando a los internos a quienes se les detecte algún problema de salud. Asimismo, los accidentados en actividades de capacitación serán derivados de inmediato a ese Servicio para la atención de urgencia.

##### 8.7.7.2. Coordinaciones

- ❑ Con el equipo profesional de Psicólogos y Asistentes Sociales: para la confección del diagnóstico inicial y plan de intervención del interno; y para derivar a los internos que requieran atención psicológica y/o social.
- ❑ Con el equipo profesional del Subprograma Laboral para facilitar las prácticas laborales y derivando a los internos capacitados, con la finalidad de que sean incorporados a alguna actividad laboral.

- Con la Administración Penitenciaria: coordinando el ingreso de insumos, materias primas, herramientas, etc. requeridos en los cursos de capacitación.
- Coordinación y contacto permanente con los organismos de capacitación regional, sean estos públicos o privados.

### 8.7.8. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma

Actividad	Resultado	Indicador	Variables	Verificación
Diagnostico Laboral Regional	Se cuenta con Diagnostico Laboral Regional actualizado, al menos, cada dos años.	A = 1	A: N° de informes diagnósticos de la realidad laboral regional, cada dos años	- Sistema de registro computacional de reinserción social
Diagnostico Intereses y Destrezas Laborales	Se cuenta con un diagnóstico de necesidades, intereses, destrezas y capacidades laborales del 100% de los internos de la población objetivo, actualizado cada dos años.	A / B = 1	A: N° de condenados con diagnostico de necesidades, intereses, destrezas y capacidades laborales, actualizado cada dos años B: N° de internos de la población objetivo	- Sistema de registro computacional de reinserción social - Ficha Única del Interno
Actividades de Formación para el Trabajo	Al menos el 40 % de la población objetivo, que no realizó cursos de capacitación durante el año, participó en alguna actividad de formación para el trabajo de a lo menos 20 horas de duración	$A * 0.4 \leq B$	A: N° de internos de la población objetivo B: N° de internos condenados que participó durante al año, en alguna actividad de formación para el trabajo, de un mínimo de 20 horas	- Registro de condenados del Establecimiento - Sistema de registro computacional de reinserción social
Cursos de Capacitación Laboral en Oficios	Al menos el 20 % de la población objetivo participó durante el año en algún curso de capacitación laboral en oficios.	$A * 0.2 \leq B$	A: N° de internos de la población objetivo B: N° de internos capacitados en un oficio	Registro de condenados del Establecimiento - Sistema de registro computacional de reinserción social
	Al menos el 80 % de los internos que participaron durante el año en los cursos de capacitación laboral en oficios los aprueban, cumpliendo las exigencias que para ellos se contemple y que permiten su certificación por entidades acreditadas ante el SENCE.	$A * 0.8 \leq B$	A: N° de internos que participó en cursos de capacitación en oficios B: N° de internos que aprobó el curso de capacitación, obteniendo la certificación del SENCE	- Sistema de registro computacional de reinserción social - Registro de alumnos de cursos de capacitación, certificados por Sence
Difusión de Actividades	Se realizaron al menos 3 actividades durante el año, de información y promoción a la población objetivo sobre las distintas alternativas y actividades de formación y capacitación laboral del establecimiento.	A / 3 = 1	A: N° de actividades de difusión del subprograma durante el año calendario	- Sistema de registro computacional de reinserción social

### **8.7.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Para una eficiente y oportuna entrega de las actividades del Subprograma, resulta necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el Concesionario den cuenta de manera coordinada y oportuna de las respectivas responsabilidades enumeradas en el numeral 8.1.9 de este Reglamento.

## **8.8. Subprograma Laboral**

### **8.8.1. Aspectos Generales**

Crear fuentes de trabajo para la población penal, aparte de cumplir con un mandato normativo significa ofrecer actividades que le proporcionen recursos al interno para la subsistencia propia y para aportar económicamente a su grupo familiar.

□ *El Subprograma Laboral de los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt*, tiene por finalidad que los internos condenados desarrollen hábitos de trabajo y adquieran experticia en un oficio que les permita realizar una actividad laboral, que les provea ingresos económicos regulares en el interior del EP, mejorando de esta manera, sus condiciones personales para reinserirse en el medio libre. Por lo tanto la programación del Subprograma necesariamente implica:

- Ofrecer actividades que proporcionen recursos al interno para la subsistencia propia y deseablemente, que le permitan aportar económicamente a su grupo familiar.
- Ofrecer las condiciones que permitan al interno desarrollar las capacidades y destrezas que hagan posible un comportamiento alternativo al delinquir, cuando se encuentre en el medio libre.

Como fuente de ingresos económicos, no sólo significa una ayuda para la satisfacción de las necesidades familiares, sino que permite a la persona auto valorarse y ser valorado por los demás, especialmente por su familia, lo cual contribuye a reforzar su identidad y su autoestima.

Como medio para desarrollar capacidades y destrezas, permite la adquisición de hábitos sociales, responsabilidad, fortalecimiento de la iniciativa personal, desarrollo de experiencias que mejoren sus posibilidades de inserción social, contribuye a evitar el deterioro físico y psicosocial producto de la reclusión y además, permite experimentar relaciones interpersonales formales e informales en un contexto prosocial.

Por tanto el Subprograma debe generar alternativas de actividades laborales que respondan a los intereses, necesidades y capacidades de los internos que les permitan tener una continuidad laboral al egreso del Establecimiento, mejorando sus probabilidades de Reinserción Social.

Las alternativas laborales ofrecidas deberán ser permanentes en el tiempo, para que permitan efectivamente al interno adquirir experiencia y vivenciar los efectos positivos de la conducta laboral y reproducirán, en la medida de lo posible, las condiciones del ejercicio de la actividad en el medio libre, tales como horarios de trabajo, capacitación, deberes y derechos, remuneración, exigencias de calidad, etc.

- El Subprograma Laboral del Establecimiento Penitenciario Santiago Uno, para internos imputados y/o procesados, tendrá por finalidad que los beneficiarios realicen regularmente al interior del Establecimiento actividades productivas como trabajos independientes o artesanales, o se desempeñen como trabajadores dependientes del Concesionario de manera de ocupar provechosamente el tiempo y contrarrestar los efectos perniciosos de la prisionización.

Al mismo tiempo se propenderá a mejorar la calidad del trabajo de los internos, mediante la capacitación y la asesoría técnica realizada directamente por el personal del Concesionario o bien a través de la contratación de terceros, privados (OTEC, OTIC, Organizaciones empresariales, otros) o estatales (como SENCE, FOSIS, SERCOTEC, CORFO, otros).

## **8.8.2. Descripción del Subprograma**

### **8.8.2.1. Objetivos**

El Subprograma Laboral desarrollará sus prestaciones en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt en base a los objetivos que se describen a continuación, los que serán implementados a través de un equipo multidisciplinario:

#### **Objetivo General:**

Ofrecer una gama de actividades laborales que permita a los internos adquirir experiencia en un oficio, obtener ingresos económicos regulares, desarrollar hábitos laborales y en general mejorar sus competencias personales para reinsertarse a la sociedad de manera no delictual.

#### **Objetivos Específicos:**

- Generar e implementar actividades laborales dependientes para los internos condenados, en talleres de empresas externas instaladas al interior del Establecimiento y en actividades de la Empresa Concesionaria, en áreas de servicio y mantención, que se ejecuten al interior del Establecimiento Penitenciario.

- Supervisar y controlar que los internos que se desempeñan como trabajadores dependientes, cuenten con contrato de trabajo, según la legislación laboral vigente.
- Implementar actividades laborales independientes o artesanales, supervisando, apoyado y evaluando el trabajo que ejecutan.
- Incentivar a los internos independientes o artesanos a formalizar progresivamente sus actividades laborales, mediante la “iniciación de actividades” y conformación de microempresas en áreas de producción y servicios.
- Apoyar la comercialización de los bienes y servicios producidos por los internos.
- Realizar actividades de información y promoción de las alternativas laborales existentes en el Establecimiento a la población objetivo.
- Realizar acciones de difusión a la comunidad, de las actividades laborales del Establecimiento Penitenciario, afín de favorecer la comercialización de los productos artesanales y motivar la incorporación de empresas privadas.

#### **Objetivos Transversales:**

- Considerar en las pautas de trabajo los aspectos de índole psicológica sugeridos por los profesionales de ese Subprograma, como una forma de fortalecer mutuamente la eficacia de las actividades de intervención.
- Incentivar la participación de grupos afines conformados en la actividad laboral, en otras actividades de Reinserción Social, particularmente las deportivo-recreativas.

#### **Objetivos para el E. P. Santiago 1:**

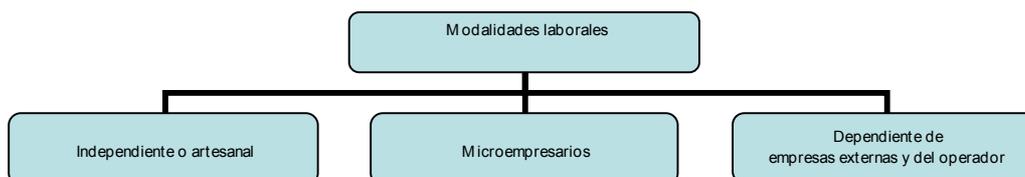
Por tratarse de imputados, los objetivos se limitarán a:

- Generar alternativas laborales dependientes del Concesionario, que permitan a los internos ingresos económicos regulares. Lo anterior según la legislación laboral vigente y de acuerdo a lo prescrito en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.
- Fomentar, organizar, apoyar y asesorar a los internos en la realización de actividades productivas independientes o artesanales, como una manera de ocupar provechosamente su tiempo, contrarrestar los efectos de la prisionización y disminuir la pérdida de habilidades laborales.
- Propender a mejorar la calidad de trabajo, mediante la capacitación y la asesoría técnica otorgada directamente por el Concesionario como aporte propio, o bien a través de la contratación de terceros, privados (Otec, Otic, Organizaciones empresariales, otros) o estatales (como Sence, Fosis, Sercotec, Corfo, otros).

- ❑ Apoyar la comercialización de los bienes y servicios producidos por los internos.
- ❑ Realizar actividades de atención, asistencia a la población objetivo a través de entrevistas, reuniones grupales, charlas, etc., que permitan recoger y entregar información.
- ❑ Realizar actividades de información y promoción de las alternativas laborales existentes en el Establecimiento a la población objetivo.

### 8.8.2.2. Estructura Organizacional y Dotación Profesional

El Subprograma dependerá, en los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt del Área de Capacitación y Trabajo y estará conformado por un equipo profesional competente compuesto por los Terapeutas Ocupacionales quienes contarán con el apoyo de Psicólogos y Asistentes Sociales de Reinserción Social, acorde con el perfil establecido en las Bases de Licitación y con las experticias y conocimientos necesarios para el óptimo desarrollo del Subprograma. El equipo técnico-profesional supervisará, apoyará y evaluará a los trabajadores de las tres modalidades laborales.



En el caso del Establecimiento Penitenciario Santiago 1 el Subprograma Laboral dependerá directamente de la Coordinación de Reinserción Social.

### 8.8.2.3. Población Objetivo y Cobertura

En los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt la población objetivo de este Subprograma está constituida por los internos condenados, que voluntariamente se incorporen, excluyendo a los internos de los módulos de máxima seguridad, Comunidad Terapéutica, poblaciones especiales de adultos mayores, insanos mentales, aislados por sanción disciplinaria y aislados por medidas de seguridad.

Excepcionalmente se podrá incluir a los procesados que lo soliciten expresamente siempre que, a juicio del equipo profesional del Subprograma, sea recomendable su incorporación y exista capacidad recursos y condiciones para ello.

En el Establecimiento Penitenciario Santiago 1 la población objetivo estará constituida por los internos imputados y/o procesados que voluntariamente se incorporen, excluyendo a los internos de los módulos de máxima seguridad y

poblaciones especiales de adultos mayores, insanos mentales, aislados por sanción disciplinaria, aislados por medidas de seguridad e incomunicados.

En relación a la cobertura del Subprograma, se detalla para los tres Establecimientos Penitenciarios en términos de plazas laborales de manera diferenciada.

Modalidad de trabajo ofertada	E. P. Santiago Uno	E. P. Valdivia	E. P. Puerto Montt
Trabajo dependiente del Concesionario	65 (*)	30	30
Trabajo artesanal, dependiente en Centro de Manufacturas y trabajo dependiente de empresas externas	480	195	145
Microempresas	0	30	25
Maquila independiente y artesanías	0	60	65

(\*) La cobertura señalada y los indicadores asociados están sujetos a la permanencia de los internos en el E. P. de, a lo menos, un año. Lo anterior, deberá ser previamente asegurado por el Consejo Técnico.

### 8.8.3. Definiciones Operativas

Las definiciones generales han sido descritas dentro del Servicio de Reinserción Social, por tanto, en esta sección sólo se definirán los conceptos propios y específicos de este Subprograma.

El Subprograma se desarrollará en torno a las líneas de acción descritas, en las tres modalidades establecidas en las Bases de Licitación:

Modalidad	Características
Trabajo Independiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individual o en pequeños grupos</li> <li>- en actividades artesanales u otras</li> </ul>
Microempresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformada por uno o varios internos</li> <li>- Formalizada con inicio de actividades</li> <li>- Con nivel básico de organización productiva, administrativa y de gestión comercial</li> </ul>
Trabajo dependiente con contrato legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En empresas productivas del propio concesionario</li> <li>- En empresas privadas externas subcontratadas</li> </ul>

### **8.8.3.1. Trabajo Independiente o Artesanal**

Corresponde a actividades artesanales u otras actividades laborales auto-generadas, sin mayor estructuración legal. Son realizadas, en forma individual o en pequeños grupos de internos, preferentemente en los talleres artesanales ubicados al interior de los módulos. Las actividades que por su naturaleza se desarrollen en lugares diferentes al especificado, pero dentro del perímetro de la franja de seguridad deberán ser previamente autorizadas por la Administración Penitenciaria.

El trabajo se realizará durante las horas de desencierro los días laborales en jornada de mañana (9:30 a 12:30 horas) y tarde (13.30 a 17:30 horas). Podrá flexibilizarse cuando la actividad laboral lo justifique, previo acuerdo con la Administración Penitenciaria y coordinación con el Servicio de Alimentación.

Este segmento de trabajadores contará con orientación y supervisión permanente del equipo profesional del Subprograma a fin de apoyar la formación de hábitos y disciplina laboral y lograr productos de calidad y competitivos en el mercado.

Con respecto al ingreso de herramientas y maquinarias particulares para desarrollar su actividad laboral, deberán canalizar las solicitudes de ingreso de a través de los profesionales del Subprograma Laboral, quienes elevaran la petición a la Administración Penitenciaria para su resolución.

Los internos deberán canalizar las solicitudes de ingreso de herramientas y maquinarias a través de los profesionales del Subprograma Laboral, todo ello cumpliendo las normas de ingreso de materiales y equipos establecidas en el presente Reglamento y el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.

La venta y exposición de productos de los internos se efectuará principalmente a través del local de ventas que el Concesionario mantendrá en funcionamiento en horario comercial. Esta Sala de Ventas dependerá del Servicio de Econato quien determinará sus procedimientos de uso y operación en cada Establecimiento, previa coordinación con la Administración Penitenciaria.

Otros canales de comercialización serán previamente autorizados por la Administración Penitenciaria.

El Concesionario deberá apoyar la comercialización de los bienes y servicios generados por los internos en la actividad laboral, en especial la de los internos microempresarios, trabajadores independientes y artesanos. Para ello realizará actividades de difusión hacia la comunidad local y regional mediante diferentes acciones, como la creación y mantención de una página Web, participación en exposiciones regionales, distribución de folletos a la comunidad, volantes, etc.

Finalmente, se procurará mejorar progresivamente esta modalidad de trabajo, mediante capacitación, asesoría técnica y apoyo a la comercialización, de modo tal de lograr la conversión de artesanos independientes a grupos asociativos o microempresarios.

### **8.8.3.2. Microempresas**

Actividad laboral regular, formalizada con iniciación de actividades, conformada por un interno o varios internos. Los familiares de los internos podrán participar en la estructura organizacional de la microempresa y/o incorporarse a su funcionamiento realizando actividades tales como adquisición de materias primas y comercialización de productos terminados.

Los microempresarios podrán suscribir con sus trabajadores cualquier tipo de contrato que la legislación laboral vigente permita.

En esta modalidad laboral cobra especial relevancia la capacitación previa que haya recibido el interno en aspectos básicos de administración, organización productiva, gestión comercial, la capacitación laboral en un oficio y el apoyo para la formalización de la microempresa.

El trabajo se realizará durante las horas de desencierro los días laborales en jornada de mañana (9:45 a 12:15 horas) y tarde (13:45 a 17:15 horas). Este horario podrá flexibilizarse cuando la actividad laboral lo justifique, previo acuerdo con la Administración Penitenciaria y coordinación con el Servicio de Alimentación.

Los internos que requieran ingresar herramientas y maquinarias particulares para desarrollar su actividad laboral, deberán canalizar las solicitudes de ingreso de a través de los profesionales del Subprograma Laboral, quienes elevarán la petición a la Administración Penitenciaria para su resolución. De igual forma se procederá en cuanto al ingreso de insumos y materias primas.

La venta de productos terminados, se efectuará a través del local de ventas. Otros medios de comercialización, no especificados, deberán ser previamente autorizados y controlados por la Administración Penitenciaria. No obstante el Concesionario apoyará canales de comercialización alternativos, coordinándose con instituciones de fomento a la microempresa, como Fosis, Sercotec, entre otras.

Los internos autorizados para formar microempresas, deberán presentar una descripción de la actividad a realizar, los requerimientos de infraestructura, equipamiento y financiamiento.

### **8.8.3.3. Trabajo Dependiente del Concesionario**

Corresponde al trabajo remunerado ejercido por internos que tienen una relación de dependencia laboral con el Concesionario, la cual se regirá por un contrato legal de trabajo, en el que se asegure previsión, atención de salud para él y sus cargas familiares, seguridad laboral y remuneración acorde al mercado laboral.

Se considerará la incorporación de internos a actividades de mantención de la infraestructura, reparación y mantención de equipamiento, equipos y maquinarias, aseo de patio y dependencias, mantención de áreas verdes y jardines, lavandería,

cocina, atención de casinos y comedores, manipulación de alimentos, extracción de basura u otras labores de apoyo que se desempeñen dentro del Área Interna.

El Concesionario deberá proveer al interno trabajador, de uniformes y demás implementos de seguridad que el trabajo requiera.

La jornada de trabajo se regirá por la legislación laboral vigente, pudiendo pactarse jornadas parciales, las que serán remuneradas proporcionalmente. Preferentemente se hará coincidir la jornada de trabajo con las horas de desencierro (mañana 9:45 a 12:15 horas y tarde 13.45 a 17:15 horas), pero de acuerdo a los requerimientos del servicio a prestar, se podrá trabajar en turnos especiales, previo acuerdo entre el Concesionario y la Administración Penitenciaria, y coordinación con el Servicio de Alimentación.

El Concesionario deberá cumplir estrictamente con las medidas de higiene y seguridad en el trabajo indicadas para cada tipo de puesto y con las medidas de seguridad penitenciaria, dispuestas por Gendarmería de Chile, en relación al manejo de los internos que trabajen para él.

#### **8.8.3.4. Trabajo Dependiente en Empresas Privadas**

Corresponde al trabajo remunerado ejercido por internos que tienen una relación de dependencia laboral con un empresario privado instalado al interior del Establecimiento, el que se regirá por la legislación laboral y previsional vigente.

El interno deberá contar con un contrato de trabajo que le asegure previsión, atención de salud para él y sus cargas familiares, seguridad laboral y remuneración acorde al mercado laboral.

El trabajo se desarrollará en faenas o talleres industriales de terceros instalados al interior del Establecimiento, en diferentes áreas de producción.

Otra modalidad considerada con objeto de aumentar las oportunidades de trabajo de los internos, consiste en la implementación de un Centro de Manufactura, una asociación estratégica entre el Concesionario y los internos trabajadores a través de un esquema de *producción vendida* de bienes y servicios. Esta iniciativa refiere a proyectos productivos de duración variable y por tanto está estrechamente asociada a la modalidad de trabajo *a trato*, modalidad que se establecerá de acuerdo con la legislación laboral vigente.

La jornada de trabajo se regirá según la legislación laboral vigente, pudiendo pactarse jornadas parciales, las que serán remuneradas proporcionalmente. Preferentemente se hará coincidir la jornada de trabajo con las horas de desencierro (mañana 9:45 a 12:15 horas y tarde 13.45 a 17:15 horas), pero según los requerimientos del taller industrial, se trabajará en turnos especiales, previo acuerdo entre el Concesionario y la Administración Penitenciaria y la respectiva coordinación con el Servicio de Alimentación.

En la selección de estas empresas se priorizará los rubros que ofrezcan mayores posibilidades de colocación laboral de internos en el medio libre. Previo a la

instalación se establecerá un Contrato de Colaboración entre la Empresa y el Concesionario.

El Concesionario fiscalizará permanentemente el cumplimiento de los convenios por parte de las empresas, supervisando las condiciones de trabajo y seguridad laboral de los internos trabajadores, así como el oportuno pago de las remuneraciones y cotizaciones previsionales.

La empresa deberá proveer al interno trabajador de la vestimenta adecuada y demás implementos de seguridad que el trabajo requiera.

El ingreso y egreso de herramientas, maquinarias y equipos que se requieran, deberá cumplir con las normas establecidas en el presente Reglamento y lo establecido en el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios. De igual forma se procederá en cuanto al ingreso de insumos, materias primas, repuestos y materiales y egreso de los productos.

#### **8.8.3.5. Actividades de Difusión**

Son actividades de intercambio de información, entre los profesionales del Subprograma y los internos de la población objetivo. Se deberán realizar a través de entrevistas, orientación individual, reuniones con familiares, reuniones grupales, charlas, foros, etc. Tienen por objetivo compartir información relacionada con el Subprograma Laboral para motivar a los internos a incorporarse a ellas.

#### **8.8.3.6. Metodología**

De acuerdo a la evaluación efectuada al ingreso, a cada interno condenado, respecto de sus habilidades, destrezas, intereses y capacidades laborales, se establecerán las listas de internos a participar en cada modalidad de trabajo. Asimismo se mantendrán nóminas de espera a fin de que cuando se presente un cupo rápidamente sea llenado.

Cuando la actividad laboral a realizar requiera algún perfil especial de interno, en la selección participará un profesional Psicólogo.

Además del objetivo intrínseco del trabajo, se aprovechará la oportunidad para fomentar el desarrollo de habilidades sociales, conductas y actitudes prosociales en los internos. Para ello en forma sistemática los profesionales del Subprograma desarrollarán actividades individuales y grupales con los internos, orientadas a ofrecer el apoyo psicosocial necesario que les permita avanzar en el logro de los objetivos y propósitos de la actividad de tratamiento para la Reinserción Social.

El Subprograma es de duración indefinida y se evaluará su ejecución una vez al año, a fin de introducir los ajustes y modificaciones que fueren pertinentes.

#### **8.8.3.7. Actividades para Imputados del E. P. Santiago Uno**

- La actividad laboral de los internos de este Establecimiento tiene por finalidad mantener las habilidades y destrezas existentes, la obtención de ingresos económicos y evitar largos períodos de ocio. De esta forma el trabajo, durante la detención preventiva, contribuye a aminorar el deterioro físico y psicológico de la privación de libertad y ayuda a mantener la seguridad interna del Establecimiento Penitenciario.
- Considerando la alta rotación de los imputados del Establecimiento Penitenciario Santiago Uno, las actividades laborales a desarrollar en el Establecimiento Penitenciario Santiago 1, serán trabajo independiente de tipo artesanal y actividades dependientes del Concesionario como: mantención de la infraestructura, mantención y reparación de equipamiento, equipos y maquinarias, servicios de aseo, mantención de áreas verdes y jardines, lavandería, cocina, atención de casinos y comedores, manipulación de alimentos, extracción de basura, etc., siempre y cuando se realicen en la Zona Interna del Establecimiento y cumplan con las disposiciones del Reglamento de Establecimientos Penitenciarios.
- Se realizarán actividades de atención, asistencia y difusión a la población objetivo, a través de entrevistas, orientación individual, charlas, recepción de solicitudes de incorporación al Subprograma, reuniones grupales, etc., con el fin de recoger y entregar información relevante para el desempeño laboral de los internos.
- Se propenderá a mejorar la calidad del desempeño laboral, mediante la capacitación y la asesoría técnica a los internos, a través del personal del Concesionario o con la participación de organismos privados (como Otec, Otic, Organizaciones empresariales, otros) o estatales (como Sence, Fosis, Sercotec, Corfo, otros).
- El Concesionario apoyará la comercialización de los bienes y servicios generados en las actividades laborales desarrolladas por los internos, difundiendo hacia la comunidad local y regional, mediante diferentes actividades, tales como distribución de folletos, volantes, mantención de una página Web, participación en exposiciones, ferias, y otros medios de comercialización.

#### **8.8.4. Descripción del Funcionamiento Operativo**

La programación anual de las actividades del Subprograma Laboral serán diseñadas y ejecutadas o supervisadas, según corresponda, por el equipo de Psicólogos, Asistentes Sociales y Terapeutas Ocupacionales del Área, con excepción del trabajo propiamente tal que será generado y ejecutado por el interno en el caso de los trabajadores independientes y ofertado por el Concesionario o empresarios en el caso de los trabajadores dependientes.

Esta programación será incorporada en el mes de septiembre de cada año al Plan Anual de Actividades del Servicio de Reinserción Social. Sin perjuicio de lo

anterior las actividades diseñadas, los horarios, dependencias a utilizar, nominas de internos serán informados semanalmente a la Administración Penitenciaria.

La mayoría de las actividades se realizará en los talleres de los módulos a excepción de las actividades dependientes, las que se realizarán en los talleres industriales, cuando se trate de una empresa privada externa, y en dependencias como cocina, panadería, lavandería, casinos, áreas verdes y u otras que requieran mantención, cuando se trate de trabajadores dependiente que trabajan para el Concesionario.

#### **8.8.4.1. Operación del Subprograma en E. P. Valdivia y EP. Puerto Montt**

##### **8.8.4.1.1. Diagnóstico Laboral e Ingreso al Subprograma**

A todo interno condenado de la población objetivo se le efectuará, como parte del diagnóstico inicial, el diagnóstico de intereses, competencias y destrezas laborales. Lo realizará un profesional Terapeuta Ocupacional, utilizando para ello entrevistas, instrumentos o fichas estandarizadas. Cuando la actividad laboral requiera algún perfil psicológico especial, participará en la selección un profesional Psicólogo.

De acuerdo a la evaluación, los internos que lo requieran y que voluntariamente se interesen en ingresar al Subprograma, serán propuestos, a través del Plan de Intervención Individual, al Consejo Técnico del Establecimiento, para su incorporación a alguna de las modalidades laborales disponibles en el Establecimiento.

De no existir vacantes laborales se dispondrá de Listas de Espera con los internos autorizados para trabajar por el Consejo Técnico, ordenados según fecha de inscripción. Los nuevos trabajadores se incorporarán a sus puestos de trabajo en la medida que se generen nuevas vacantes, ingresando una vez por semana. Salvo contingencias que justifiquen su ingreso inmediato, para lo cual se establecerán las coordinaciones especiales que fueren necesarias con la Administración Penitenciaria.

En los Establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt, excepcionalmente, y a expresa solicitud del interesado, podrán ser incluidos internos imputados, siempre que exista la capacidad, los recursos y su ingreso no afecte los cupos destinados para la población condenada.

Los internos que se encuentren autorizados a trabajar por el Consejo Técnico del Establecimiento, se incorporarán a alguna de las modalidades siguientes, siempre que existan vacantes disponibles.

#### **8.8.4.1.2. Trabajo Independiente o Artesanal**

Es la actividad que incorpora la mayor cantidad de internos y no tiene mayores exigencias de ingreso salvo la constancia en el desarrollo de una actividad independiente ya sea de servicio o artesanal y poder demostrar producción.

Los trabajadores independientes contarán con orientación y supervisión permanente del equipo profesional del Subprograma a fin de apoyar la formación de hábitos y disciplina laboral y lograr productos de calidad y competitivos en el mercado. Se incluye asesoría relacionada con normas de prevención de riesgo; previsión para trabajadores independientes; legislación comercial y tributaria; y otros aspectos tales como: estimación de costos, formulación de precios, canales de comercialización, iniciación de actividades, etc. La venta de productos de los internos, se podrá efectuar a través de la Sala de Ventas del Establecimiento.

Se procurará mejorar progresivamente esta modalidad de trabajo, mediante capacitación, asesoría técnica y apoyo a la comercialización, de modo tal de lograr la conversión de artesanos independiente a grupos asociativos o microempresarios.

#### **8.8.4.1.3. Microempresarios**

El universo de postulantes a Microempresarios estará constituido por internos trabajadores independientes o artesanos, preferentemente aquellos que cuenten con cursos de formación y/o capacitación laboral. El proceso de selección será de responsabilidad del Terapeuta Ocupacional quien realizará un diagnóstico de la capacidad emprendedora y de las habilidades básicas de gestión de los postulantes, utilizando una metodología adaptada a la realidad penitenciaria.

Se integrará prioritariamente a internos emprendedores que cuenten con un adecuado estudio de factibilidad y hayan recibido formación para el trabajo, capacitación en un oficio y en gestión microempresarial.

El microempresario deberá establecer un convenio con el Concesionario en el que se especifiquen: lugar de funcionamiento, número de trabajadores, medidas de seguridad e higiene laboral, etc.

El trabajo será supervisado por el equipo profesional del Subprograma Laboral asignado al módulo.

#### **8.8.4.1.4. Trabajo Dependiente del Concesionario**

El operador privilegiará la contratación de trabajadores internos para prestar los servicios comprometidos al interior del Establecimiento Penitenciario. En esta modalidad, se podrá contratar internos en jornada completa o parcial, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales vigentes.

El Jefe de Servicios, de acuerdo a las prioridades establecidas en las listas de espera, recibirá una nómina con los internos autorizados para trabajar incluyendo una evaluación de sus aptitudes, capacitación e intereses, de acuerdo al puesto

de trabajo a ocupar. De esta lista seleccionará los internos que requiera, pudiéndose asesorar por los profesionales del Servicio de Reinserción Social que estime conveniente.

El Concesionario proveerá al interno trabajador, de los uniformes ciñéndose estrictamente a las características establecidas en las Bases de Licitación y de todos los implementos de seguridad que el trabajo requiera.

#### **8.8.4.1.5. Trabajo Dependiente de Empresarios Privado**

En esta modalidad la relación de dependencia con el empleador se regirá por la legislación laboral y previsional vigente, tanto en lo que se refiere a postulación e ingreso, como en los horarios y exigencias laborales. El Concesionario fiscalizará permanentemente el cumplimiento de estas obligaciones de acuerdo a lo establecido en el punto 8.8.3.4 de este Reglamento.

El régimen laboral será similar al establecido por la empresa privada con sus trabajadores en el medio libre.

El ingreso se efectuará de acuerdo al diagnóstico laboral, respetando las prioridades de las listas de espera y a las especificaciones y características solicitadas por la empresa, pudiendo participar personal de ésta, en el proceso de selección de los internos trabajadores.

#### **8.8.4.1.6. Evaluación**

La evaluación del Subprograma incorporará tanto el cumplimiento de los resultados del Subprograma en su conjunto, como el cumplimiento de las metas propuestas para cada interno.

El Subprograma será evaluado anualmente con relación al cumplimiento de los Indicadores de Resultado señalados en las Bases Técnicas de Licitación.

La evaluación de los internos considerará el desempeño de su actividad laboral, incluyendo tanto sus avances y logros como sus deficiencias y dificultades. Se evaluará el desarrollo de las competencias sociales asociadas a la actividad laboral y los resultados obtenidos en relación a su Plan de Intervención respectivo.

Lo efectuarán los profesionales del Subprograma, quienes contarán con una pauta estandarizada de evaluación. Cuando se trate de internos que se desempeñen en forma dependiente, se contará además con un informe de desempeño laboral, emitido por su supervisor directo.

Estas evaluaciones se realizarán a lo menos una vez al año a todos los internos trabajadores, con el fin de incorporar los ajustes necesarios y rediseñar su proceso de reinserción laboral. En todo caso se informará bimestralmente al Tribunal de Conducta del comportamiento laboral de los internos con objeto que pueda considerar dicha información en la Calificación de su Conducta.

Los profesionales del Subprograma, además participarán en la evaluación periódica del cumplimiento del Plan de Intervención Individual, proponiendo las actividades laborales que deberá realizar el interno en la etapa siguiente.

#### **8.8.4.1.7. Informes Laborales**

Cuando los internos condenados cumplan con los requisitos para postular a beneficios de salida al medio libre, el equipo profesional del Subprograma confeccionará los informes laborales que requiera el Consejo Técnico.

#### **8.8.4.2. Operación del Subprograma en E. P. Santiago Uno**

La incorporación a las actividades del Subprograma se efectuará por derivación del equipo profesional que realiza el diagnóstico básico de ingreso o mediante la inscripción directa de los internos de la población objetivo, que voluntariamente deseen hacerlo.

El equipo profesional del Subprograma, de acuerdo al diagnóstico, los cupos existentes y a la evolución de cada individuo, propondrá al Consejo Técnico, el listado de internos que podrían incorporarse a trabajar.

Se mantendrán listas de espera priorizadas con los internos autorizados por el Consejo Técnico para trabajar, los que ingresarán a los puestos, en la medida que se produzcan o se generen nuevas vacantes.

##### **8.8.4.2.1. Trabajo Independiente o Artesanal**

Actividad que incorporará a la mayor cantidad de internos. Se realizará en los talleres artesanales de los módulos y no tiene mayores exigencias de ingreso salvo la constancia en el desarrollo de la actividad y poder demostrar producción.

Contará con la orientación del equipo profesional del Subprograma a fin de lograr productos de calidad y competitivos en el mercado. Se incluye asesoría relacionada con normas de prevención de riesgo; previsión para trabajadores independientes; legislación comercial y tributaria; y otros aspectos tales como: estimación de costos, formulación de precios, canales de comercialización, iniciación de actividades, etc. La venta de productos de los internos, se podrá efectuar a través de la Sala de Ventas del Establecimiento.

##### **8.8.4.2.2. Trabajo Dependiente del Concesionario**

El Concesionario privilegiará la contratación de trabajadores internos para prestar los servicios al interior del Establecimiento Penitenciario. En esta modalidad, se podrá contratar internos en jornada completa o parcial, o contrato a ratos cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales vigentes.

El Jefe de Servicios, de acuerdo a las prioridades establecidas en las listas de espera, recibirá una nómina con los internos autorizados para trabajar incluyendo

una evaluación de sus aptitudes, capacitación e intereses, de acuerdo al puesto de trabajo a ocupar. De esta lista seleccionará los internos que requiera, pudiéndose asesorar por los profesionales del Servicio de Reinserción Social que estime conveniente.

El Concesionario proveerá al interno trabajador, de la vestimenta adecuada y de todos los implementos de seguridad que el trabajo requiera.

#### **8.8.4.2.3. Evaluación**

La evaluación del Subprograma incorporará tanto el cumplimiento de los resultados del Subprograma en su conjunto, como el cumplimiento de las metas propuestas para cada interno.

El Subprograma será evaluado anualmente con relación al cumplimiento de los indicadores de resultado señalados en las Bases Técnicas de Licitación.

La evaluación a los internos considerará el desempeño de su actividad laboral, incluyendo tanto los avances y logros como sus deficiencias y dificultades. La efectuará el equipo profesional del Subprograma, el que contará con una pauta estandarizada de evaluación; cuando se trate de internos que se desempeñen en forma dependiente, se contará, además, con un informe de desempeño del trabajador, emitido por su supervisor directo.

Estas evaluaciones se realizarán a todos los internos que trabajan, semestralmente o antes si el egreso del interno se produce antes de ese período, a fin de incorporar los ajustes en forma oportuna y rediseñar la continuidad de su actividad.

#### **8.8.4.3. Difusión de Actividades**

Se realizarán a lo menos tres veces al año actividades de difusión, con el propósito de informar y promocionar, en la población objetivo, las distintas alternativas y actividades laborales ofrecidas en el Establecimiento.

#### **8.8.4.4. Circulación de los Internos Trabajadores dentro de la Unidad Penal y Permanencia en las Dependencias en que se imparta el Subprograma**

El desplazamiento de los internos dentro del Establecimiento y su permanencia en los talleres u otras dependencias donde realicen su actividad laboral, se efectuará de acuerdo al procedimiento general establecido en el punto 8.1.4.4, de este Reglamento.

#### **8.8.4.5. Horarios**

Las actividades laborales se desarrollarán, preferentemente de lunes a viernes, en jornada de mañana (9:45 a 12:15 horas), tarde (13:45 a 17:15 horas). Esta

programación puede modificarse o extender sus horarios en función de necesidades específicas de los talleres industriales y las exigencias de los diferentes servicios prestados por el Concesionario, previo acuerdo entre el Concesionario y la Administración Penitenciaria y en coordinación con el Servicio de Alimentación.

#### 8.8.4.6. Registro de la Información

La información estadística actualizada, de todas las actividades del Subprograma se incorporará al Sistema de Registro Computacional de Reinserción Social.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso a la información contenida en el Sistema de Registro conforme a lo establecido en el numeral 8.1.6.3 de este Reglamento.

#### 8.8.4.7. Actividades del Subprograma Laboral por Población Objetivo, Sexo y Clasificación Penitenciaria

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales	
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas				
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja					
Laboral	Trabajo Independiente y Artesanal					4									
	Microempresarios														
	Trabajo Dependiente del Concesionario					4									
	Trabajo Dependiente de Empresas Privadas														
	Evaluación Internos Trabajadores					4									
	Actividades de Difusión					4									

4 Para imputados E. P. Stgo. Uno

#### 8.8.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento del Subprograma por ausencia del o los responsables, se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1.5 de este Reglamento.

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

Con relación a los mecanismos de control, se aplicará a este Subprograma, lo establecido en el punto 8.1.6 de este Reglamento y que dice relación con el control general del Servicio de Reinserción Social.

## **8.8.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones**

### **8.8.7.1. Servicio de Salud**

Se coordinarán acciones con este Servicio, derivando a los internos a quienes se les detecte algún problema de salud. Asimismo, los accidentados en actividades laborales serán derivados de inmediato a este Servicio para la atención de urgencia. En el caso de internos trabajadores dependientes serán derivados a la ACHS, IST, Mutual de Seguridad, etc. según corresponda, siempre de acuerdo a los procedimientos y normativas que la Administración Penitenciaria defina para este tipo de eventos.

### **8.8.7.2. Coordinaciones**

- ❑ Con el equipo profesional de Psicólogos y Asistentes Sociales: derivando a los internos que requieran atención psicológica y/o social.
- ❑ Con el equipo profesional del Subprograma de Capacitación, derivando a los internos que presentan deficiencias en sus competencias laborales, con la finalidad de que sean incorporados a alguna actividad de formación y/o capacitación laboral.
- ❑ Con la Escuela-Liceo para que los internos trabajadores asistan a clases en jornadas vespertinas o se incorporen a alguna modalidad de educación no presencial y para facilitar las prácticas laborales a los alumnos de enseñanza técnico profesional.
- ❑ Con el Subprograma de Deporte, Recreación, Arte y Cultura, para que los internos trabajadores participen en actividades deportivo-recreativas y culturales, sin que ello afecte el desempeño laboral.
- ❑ Con la Administración Penitenciaria: coordinando el ingreso de insumos, materias primas, herramientas, maquinarias, etc. y egreso de productos terminados de los internos que desempeñan actividades laborales independientes.
- ❑ Con el Consejo Técnico del Establecimiento en la confección de los diagnósticos e informes laborales requeridos.
- ❑ Con organizaciones de empresarios para motivarlos a instalar sus talleres industriales al interior del Establecimiento.
- ❑ Con la comunidad para difundir las actividades laborales que se desarrollan en el Establecimiento y facilitar la comercialización de los productos.
- ❑ Con organismos públicos o privados con el fin de desarrollar actividades de capacitación y de asesoría técnica para mejorar la calidad del trabajo de lo interno del E. P. Santiago Uno.

### 8.8.8. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma: Valdivia y Puerto Montt

Actividad	Resultado	Indicador	Variables	Verificación
Actividad Laboral	Al menos un 30 % de la población objetivo, realizó durante el año, actividades laborales, en alguna de las 3 modalidades de trabajo definidas	$A * 0.3 \leq B$	A: N° de internos de la población objetivo B: N° de internos de la población objetivo que participó durante el año, en alguna modalidad laboral	- Registro de condenados del Establecimiento - Sistema de registro computacional de reinserción social
	Al menos el 30 % de los internos que trabajaron lo hicieron bajo la modalidad de trabajo dependiente con contrato legal.	$A * 0.3 \leq B$	A: N° de internos que trabajaron durante el año B: N° de internos que trabajaron en modalidad dependiente con contrato legal	- Sistema de registro computacional de reinserción social
Evaluación	Evaluación al menos anual del desempeño laboral del 100 % de los internos que trabajan, manteniendo un registro actualizado de sus resultados	$A / B = 1$	A: N° de internos trabajadores evaluados durante el año con registro actualizado de sus resultados B: N° de internos que trabajaron durante el año	- Sistema de registro computacional de reinserción social
Difusión de Actividades	Se realizaron al menos 3 actividades durante el año, de información y promoción, a la población objetivo, sobre las distintas alternativas y actividades laborales del establecimiento	$A / 3 = 1$	A: N° de actividades de difusión del subprograma durante el año calendario	- Sistema de registro computacional de reinserción social

### **8.8.9. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma E. P. Santiago Uno**

Actividad	Resultado	Indicador	Variabes	Verificación
Evaluación	Evaluación semestral del desempeño laboral del 100 % de los internos que trabajan, manteniendo un registro actualizado de sus resultados. Si la permanencia del internos en el subprograma fuere inferior , la evaluación se realizará al egreso	A / B = 1	A: N° de internos trabajadores evaluados durante el semestre con registro actualizado de sus resultados  B: N° de internos que trabajaron durante el año	- Sistema de registro computacional de reinserción social
Difusión de Actividades	Se realizaron al menos 3 actividades durante el año, de información y promoción, a la población objetivo, sobre las distintas alternativas y actividades laborales del establecimiento.	A / 3 = 1	A: N° de actividades de difusión del subprograma durante el año calendario	- Sistema de registro computacional de reinserción social

### **8.8.10. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Para una eficiente y oportuna entrega de las actividades del Subprograma, resulta necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el Concesionario den cuenta de manera coordinada y oportuna de las respectivas responsabilidades enumeradas en el numeral 8.1.9 de este Reglamento.

## **8.9. Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura**

### **8.9.1. Aspectos Generales**

Las actividades deportivas, recreativas, artísticas y culturales, permiten impulsar el desarrollo y ejercicio de habilidades que aumenten la competencia social del interno a través del incremento de su capacidad de reconocer limitaciones y fortalezas, de autocontrol de sus impulsos, de asumir las consecuencias de los propios actos, etc. También permiten el ejercicio y desarrollo de habilidades para establecer relaciones interpersonales, de resolver conflictos en un contexto normado, de desarrollar la iniciativa y la capacidad para tomar decisiones y del trabajo en equipo.

El deporte y la recreación son elementos básicos para el desarrollo biopsicosocial normal de una persona, más aún en un ambiente de privación de libertad, donde adquiere mayor relevancia su sentido formativo. El deporte permite desarrollar los valores personales, la capacidad de esfuerzo y la tolerancia a la frustración, experimentar el trabajo de equipo y la solidaridad, como también los sentimientos de pertenencia a un grupo conformado en torno a una actividad estructurada y la necesidad de respetar las normas.

Es necesario destacar la importancia de las actividades y competencias deportivas sanas en el desarrollo de valores en el individuo, tales como fortaleza, templanza, responsabilidad, perseverancia, obediencia, lealtad, sinceridad, justicia, etc.

Las artes y la cultura, facilitan las expresiones artísticas y la creación, brindando canales para la expresión de los intereses, aspiraciones e inquietudes de los internos, favorece los procesos individuales de desarrollo personal y social, benefician la ampliación de horizontes y desarrollan el sentido estético. Todos ellos son aspectos que permiten sobrellevar de mejor manera la privación de libertad, constituyendo una importante ayuda para el uso del tiempo libre.

### **8.9.2. Descripción del Subprograma**

El Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura desarrollará sus prestaciones en los establecimientos Penitenciarios de Valdivia y Puerto Montt y Santiago 1, en base a los objetivos que se describen a continuación, implementados a través de un equipo de Profesores de Educación Física y monitores idóneos.

#### **8.9.2.1. Objetivos**

##### ***Objetivo General:***

Implementar un programa sistemático y estructurado de actividades deportivo-recreativas y artístico-culturales con la doble finalidad de:

- ❑ Desarrollar en los internos condenados habilidades y competencias físicas, psicosociales y comportamientos prosociales que faciliten su Reinserción Social.
- ❑ Ayudar a los internos imputados y condenados a sobrellevar la privación de libertad, a estimular la ocupación positiva del tiempo, minimizando el ocio y sus consecuencias.
- ❑ Desarrollar conductas y acciones valóricas entre los internos, a través de todas las actividades deportivo-culturales y recreativas que se realicen al interior de los Establecimientos Penitenciarios.

##### ***Objetivos Específicos:***

- ❑ Incorporar acciones y conceptualizaciones valóricas –valores individuales, sociales y deportivo-culturales– en todas las actividades deportivo-recreativas y artístico-culturales.
- ❑ Implementar un programa anual de eventos deportivos y recreativos masivos para toda la población penal del Establecimiento.
- ❑ Implementar un programa anual de Torneos Deportivo-Recreativos para imputados, menores y poblaciones especiales.

- ❑ Realizar un programa anual de talleres deportivos y recreativos preferentemente para la población condenada.
- ❑ Implementar un programa anual de acciones deportivas y recreativas preferentemente para la población de imputados.
- ❑ Realizar cursos de formación deportiva para aquellos internos condenados que posean las condiciones para desempeñarse como colaboradores de los profesores y monitores deportivos.
- ❑ Implementar un programa anual de eventos artísticos y culturales masivos para toda la población penal del Establecimiento.
- ❑ Implementar un programa anual de talleres artísticos y culturales para la población condenada.

**Objetivos Transversales:**

- ❑ Desarrollar en los internos, a través de las prácticas deportivo-recreativas, habilidades para establecer relaciones interpersonales sanas y para el trabajo colaborativo en equipo.
- ❑ Fomentar la creación y expresión artística en los internos, como una manera de facilitar su desarrollo personal y social.

**8.9.2.2. Estructura Organizacional y Dotación de Personal**

El Subprograma dependerá directamente de la Coordinación de Reinserción Social. Estará a cargo de un Profesor de Educación Física y contará con 2 Profesores de Educación Física, Monitores Deportivos y de Arte, con perfil profesional acorde a lo establecido por las Bases de Licitación.

Asimismo, el Subprograma contará con el apoyo de los Psicólogos y Asistentes Sociales del Área Psicosocial.

Para el desarrollo de las actividades propias del Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura, el Concesionario podrá suscribir convenios con organismos, instituciones o personas externas competentes y/o postular a proyectos concursables de organismos públicos que la normativa permita.



### **8.9.2.3. Población Objetivo y Cobertura**

La población objetivo de este Subprograma la constituye la totalidad de la población del Establecimiento que voluntariamente quiera participar en las diferentes modalidades deportivo-recreativas y los artístico-culturales que se ofrecen:

- ❑ Los Eventos Deportivo-Recreativos y los Artístico-Culturales estarán dirigidos tanto a condenados como a imputados y/o procesados.
- ❑ Los Talleres tanto Deportivo-Recreativos como Artístico-Culturales se dirigirán preferentemente a la población condenada.
- ❑ Las Acciones Deportivo-Recreativas se orientarán preferentemente a los imputados y procesados con el fin de ocupar su tiempo libre.
- ❑ Los Torneos Deportivo-Recreativos estarán dirigidos a los imputados, menores y poblaciones especiales, privilegiando la incorporación de imputados que evidencien deterioro psicosocial severo producto de la prisionización.

En cuanto a la cobertura definida para cada actividad, se detalla de manera diferenciada para cada uno de los Establecimientos Penitenciarios como sigue:

Actividades Deportivo-Recreativas y Artístico-Culturales ofertadas	E. P. Santiago Uno	E. P. Valdivia	E. P. Puerto Montt
Eventos Deportivo-Recreativos	15	15	15
Eventos Artístico-Culturales	15	15	15
Acciones Deportivo-Recreativas	1920	550	548
Talleres Deportivo-Recreativos	0	10	10
Talleres Artístico-Culturales	0	6	6
Torneos Deportivo-Recreativos Específicos	28	7	7

### **8.9.3. Definiciones Operativas**

Las definiciones generales han sido descritas dentro del Servicio de Reinserción Social, por tanto, en esta sección sólo se definirán los conceptos propios y específicos de este Subprograma.

#### **8.9.3.1. Eventos Deportivo-Recreativos**

Lo constituyen las muestras, competencias o encuentros de carácter masivo cuyo objetivo es tanto la entretención de los espectadores tanto como el ejercicio físico

de los participantes activos, Ej.: muestras deportivas, exhibiciones, competencias de baby fútbol, voleibol, básquetbol, tenis de mesa, ajedrez, etc.

#### **8.9.3.2. Talleres Deportivos**

Cursos que se desarrollan de manera sistemática y permanente, con sentido formativo y valórico y bajo la dirección de personal idóneo. Están dirigidos a la población condenada y en su planificación se incorporaran los intereses y necesidades de los internos, no obstante se propenderá a la diversificación deportiva (voleibol, básquetbol, handbol, tenis de mesa, baby fútbol, etc.).

#### **8.9.3.3. Torneos Deportivo-Recreativos Específicos**

Actividades orientadas al uso positivo del tiempo libre de los internos imputados, menores y poblaciones especiales. Consisten en actividades desarrolladas por un Monitor Deportivo que tienen como propósito brindar a los internos la posibilidad de practicar actividades físicas de manera programada y sistemática, guiadas por una persona responsable, supervisadas y dirigidas por un Profesor de Educación Física.

Durante las sesiones deportivas se desarrollará acondicionamiento, físico, prácticas deportivas variadas con equipos de jugadores del módulo, incorporando de manera permanente elementos valóricos como juego limpio, trabajo en equipo, etc.

Las sesiones se desarrollarán en horarios de mañana o tarde en los patios de los módulos y la participación en dichas actividades será voluntaria.

Puesto que estas actividades han sido especialmente ideadas para internos imputados, se privilegiará la incorporación de aquellos cuya condición psicocriminológica haya sido evaluada como crítica en el respectivo Diagnóstico Psicosociocriminológico Específico, a modo de complemento del Programa de Intervención Específico para imputados.

#### **8.9.3.4. Acciones Deportivo-Recreativas**

Son actividades tales como Voleibol, Básquetbol, Tenis, Tenis de Mesa, Baby Fútbol, etc., que tienen por finalidad la incorporación de los internos imputados a prácticas deportivas que pretenden, simultáneamente, promover el desarrollo de valores, al tiempo que proveer un contexto de entretención y esparcimiento. Su objetivo central será principalmente la ocupación del tiempo libre en orden a minimizar lo posibles efectos negativos de la privación de libertad. Anualmente se indicará en el respectivo Programa de Actividades de Reinserción Social qué disciplinas específicas se desarrollará.

#### **8.9.3.5. Cursos de Formación Deportiva**

Actividad orientada a detectar a aquellos internos condenados que presentan condiciones naturales de liderazgo, con el fin de canalizar positivamente sus potencialidades, transformándolos en internos colaboradores del Subprograma. Su participación estará supervisada por un Profesor de educación física y desarrollarán sus actividades acorde al nivel de formación alcanzado. La línea central de trabajo de esta actividad, será el desarrollo de actitudes y valores sociales en los internos y la adquisición de pautas de convivencia orientadas a la Reinserción Social.

#### **8.9.3.6. Eventos Artísticos y Culturales**

Lo constituyen las muestras, recitales o encuentros artísticos de carácter masivo cuyo objetivo es la entretención de los espectadores y la expresión artística de los participantes activos, Ej.: presentaciones de artistas, festivales, muestras y exposiciones de plásticas, literatura, artesanía, cine-foro, etc.

#### **8.9.3.7. Talleres Artísticos y Culturales**

Cursos y talleres que se desarrollan de manera sistemática y permanente, con sentido formativo y valorativo, realizados por personal idóneo, tendientes a desarrollar la creatividad en los internos, los valores y el sentido estético y la expresión artística. Ej.: talleres de pintura, escultura, cerámica, literatura, de videos, de folclore orientado al conocimiento de tradiciones patrias y mitológicas, cuento, baile y juegos tradicionales; talleres de expresión corporal, danza, etc. Están dirigidos a la población condenada y en su planificación se considerarán los intereses y necesidades de ésta.

#### **8.9.3.8. Metodología**

Todas las actividades del Subprograma se realizarán en grupo. Se planificará cada evento, acción o taller considerando los objetivos, actividades, contenidos y evaluación de la actividad en general y de los participantes, esta última con relación al cumplimiento de los objetivos propuestos.

Preferentemente las actividades se realizarán al interior de los módulos, sin excluir la utilización de la infraestructura de la Escuela y gimnasio, cuando la actividad lo amerite y previo acuerdo con la Administración Penitenciaria.

Los internos que participen en las diferentes actividades del Subprograma lo harán en forma voluntaria. En el caso de los talleres se deberán comprometer a una participación activa, permanente y sistemática en las clases, dando cumplimiento a las normativas del curso.

#### **8.9.4. Descripción Funcionamiento Operativo**

La programación, ejecución y monitoreo de todos los Eventos Masivos, los Talleres y demás acciones del Subprograma será desarrollada o coordinada por el equipo de profesionales de Deporte y Recreación o de Arte y Cultura, según corresponda.

Los propósitos del Área Deportivo-Recreativa son:

- ❑ Desarrollar Eventos Deportivo-Recreativos dirigidos a toda la población penal, con carácter masivo.
- ❑ Implementar Acciones Sistemáticas de Deporte y Recreación en los módulos y con carácter de taller cuando se trate de población condenada y de oportunidad de practicar deportes y recrearse – Acciones Deportivo-Recreativas - en el caso de los imputados.
- ❑ Implementar cursos de formación deportiva dirigidos a aquellos internos que se destaquen en las actividades programadas, con el propósito que en el futuro colaboren con los Profesores y Monitores del Subprograma.
- ❑ Implementar Torneos para imputados, menores y poblaciones especiales con el propósito de brindar a los internos la posibilidad de dar un uso positivo a su tiempo libre, minimizando los efectos de la prisionización.

Los propósitos del Área Artístico-Cultural son:

- ❑ Desarrollar Eventos Artísticos y Culturales dirigidos al total de la población penal.
- ❑ Implementar Talleres Artístico-Culturales preferentemente dirigidos a los internos condenados.

##### **8.9.4.1. Incorporación**

La incorporación de los internos a las diferentes actividades se realizará de la forma que se describe a continuación:

Considerado que la participación en los eventos masivos tiene carácter voluntario, se difundirá la actividad a través de publicaciones en los módulos indicando la fecha, hora y lugar en que se realizará, indicando los canales de inscripción para los interesados en participar.

La difusión e inscripción en los talleres y cursos de formación deportiva para condenados, será similar a la señalada precedentemente, no obstante la incorporación de los internos se efectuará a través de un proceso de selección realizada directamente por el personal del Subprograma, considerando las

indicaciones del Plan de Intervención Individual, los intereses, aptitudes y motivación de cada interno.

La difusión de las Acciones Sistemáticas de Deporte y Recreación para imputados será responsabilidad de los Monitores Deportivos, quienes visitarán los distintos módulos invitando a los internos a participar e inscribiéndolos en las diversas acciones. Puesto que se ha considerado implementar 2 acciones semanales por módulo de imputados, se privilegiará incorporar en forma rotativa a todos los internos que voluntariamente deseen participar.

#### **8.9.4.2. Eventos Deportivo-Recreativos**

El equipo profesional programará anualmente muestras de grupos de deportistas de diversas instituciones de la comunidad, encuentros deportivos entre internos y grupos externos, campeonatos internos del Establecimiento, charlas de deportistas destacados en el ámbito nacional, etc.

Los eventos deportivos se realizarán preferentemente en el gimnasio del Establecimiento. Cuando las medidas de seguridad lo aconsejen, se realizarán para grupos más restringidos y se desarrollarán en los módulos.

Los horarios en que se desarrollen estas actividades, se programarán con especial cuidado cuando participen internos condenados, de modo de no interferir con el desarrollo de las actividades laborales o de otros Subprogramas. Durante el año se deberán realizar a lo menos de 15 eventos deportivos-recreativos, propendiendo a la diversificación deportiva.

Eventualmente podrán desarrollarse encuentros entre selecciones deportivas de diferentes Establecimientos Penitenciarios previo análisis y aprobación de la Administración Penitenciaria local.

#### **8.9.4.3. Talleres Deportivo-Recreativos**

Anualmente se programarán talleres deportivo-recreativos, con el objetivo utilizar la actividad deportiva más allá de sus beneficios intrínsecos, convirtiéndola en un medio y un escenario en donde los internos desarrollan y ejerciten conductas y habilidades útiles para su posterior Reinserción Social.

En tal sentido, los talleres se estructurarán con grupos estables de internos, trabajando, no sólo el acondicionamiento físico y la práctica deportiva, sino que la capacidad de superación personal, la tolerancia a la frustración, el respeto a las normas establecidas por el taller y el deporte que se practique, la valoración del otro, trabajo en equipo, la solidaridad y toda manifestación conductual que favorezca el desarrollo de habilidades sociales que incrementen la competencia del interno para su Reinserción Social.

Se desarrollarán en los módulos, en las canchas multiuso, en horarios de mañana, tarde o vespertino, según las características de los internos participantes, cuidando no competir con los horarios de otras actividades de tratamiento.

Serán ejecutados por los Profesores de Educación Física, con el apoyo de los Monitores Deportivos del Subprograma. En todo caso el responsable de la programación, supervisión del desarrollo de las actividades y cumplimiento de los objetivos será el Profesor de educación física.

Deberán tener una duración de 10 meses con dos sesiones semanales de dos horas pedagógicas cada una. Durante el año se ejecutarán a lo menos 10 talleres deportivos recreativos.

Tanto los talleres deportivos como recreativos contemplarán una evaluación técnica y otra de satisfacción, implementadas a través de pruebas de conocimiento y encuestas autoaplicadas. Esto permitirá detectar déficit y dificultades de aprendizaje y/o ejecución.

Se propenderá a la diversificación de disciplinas deportivas y recreativas, considerando actividades tales como Voleibol, Básquetbol, Tenis de Mesa, Baby Fútbol, etc. Anualmente se especificará en el respectivo Programa Anual de Actividades de Reinserción Social qué disciplinas se desarrollará.

Los materiales e implementos a utilizar serán entregados gratuitamente a los internos y su costo será de cargo del Concesionario, la entrega se hará de acuerdo a los requerimientos que cada actividad amerite, en atención al número de participantes, duración de la actividad, número de sesiones, refuerzos, necesidad de entrenamiento, etc.

#### **8.9.4.4. Torneos Deportivo-Recreativos Específicos**

Anualmente se programarán Torneos Deportivo-Recreativos, con el objetivo utilizar la actividad deportiva como estrategia de autocuidado, convirtiéndola en un medio y un escenario en donde los internos desarrollan y ejerciten conductas y habilidades útiles para su salud física y mental.

En tal sentido, los Torneos se estructurarán con grupos estables de internos, trabajando, no sólo el acondicionamiento físico y la práctica deportiva, sino que la capacidad de superación personal, la tolerancia a la frustración, el respeto a las normas establecidas por el Torneo y el deporte que se practique, la valoración del otro, trabajo en equipo, la solidaridad y toda manifestación conductual que favorezca el desarrollo de habilidades sociales que incrementen su bienestar biopsicosocial.

Se desarrollarán en los módulos, en las canchas multiuso, en horarios de mañana y tarde y serán ejecutados por Monitores Deportivos, coordinados por el equipo de Profesores de Educación Física del Subprograma. En todo caso el responsable de la programación, supervisión del desarrollo de las actividades y cumplimiento de los objetivos será el Profesor de Educación Física.

Tendrán una duración de 2 meses con dos sesiones semanales de dos horas cronológicas cada una.

Para la elección de disciplinas deportivas de cada Torneo, se considerará la diversificación, incorporando actividades tales como Voleibol, Básquetbol, Tenis,

Tenis de Mesa, Baby Fútbol, etc. Anualmente se especificará en el respectivo Programa Anual de Actividades de Reinserción Social qué disciplinas se desarrollará.

Los materiales e implementos a utilizar serán entregados gratuitamente a los internos y su costo será de cargo del Concesionario, la entrega se hará de acuerdo a los requerimientos que cada actividad amerite, en atención al número de participantes, duración de la actividad, número de sesiones, refuerzos, necesidad de entrenamiento, etc.

#### **8.9.4.5. Acciones Sistemáticas de Deporte y Recreación**

Se planificarán de manera de brindar preferentemente a los internos imputados la posibilidad de practicar actividades físicas sistemáticas en el tiempo y guiadas por personal responsable, ya sea por un Monitor Deportivo supervisado y dirigido por un Profesor de Educación Física, o desarrolladas directamente por éste.

Durante estas actividades se desarrollará acondicionamiento físico y práctica de deportes con equipos de jugadores residentes en el módulo, cuidando siempre de diversificar los deportes que se practiquen.

Estas actividades se desarrollarán en los módulos y participarán sólo los internos que voluntariamente lo deseen. Se entenderá por Acción Deportivo-Recreativa la realización de una actividad deportiva cuya duración corresponderá a una sesión única.

Se desarrollarán de manera sistemática durante el año, dos veces por semana, con una duración de dos horas cronológicas cada una, durante el período de desencierro, ya sea en horario de mañana o tarde.

#### **8.9.4.6. Cursos de Formación Deportiva**

Estos cursos de formación física o deportiva tienen un carácter teórico-práctico, con énfasis en el segundo aspecto. Su duración mínima será de 100 horas pedagógicas, distribuidas en un período no mayor a seis meses y serán dirigidos por un Profesor de Educación Física. Se seleccionará a los participantes de entre los internos de otros talleres deportivos que voluntariamente accedan a incorporarse al curso y que posean el perfil psicológico y de calificación adecuado, y se los capacitará de modo tal que puedan desempeñarse como Ayudantes de Monitores Deportivos.

#### **8.9.4.7. Eventos Artístico-Culturales**

El equipo profesional realizará una programación anual de las muestras, presentaciones, charlas u otras actividades artístico-culturales, en la cual participarán tanto los internos del propio Establecimiento con sus creaciones o interpretaciones, como artistas externos invitados.

Según el tipo de evento de que se trate y el número de internos que se convoque, las actividades se desarrollarán en los módulos o en el gimnasio del Establecimiento. Los horarios en que se desarrollen estas actividades, se programarán con especial cuidado cuando participen internos condenados, de modo de no interferir con el desarrollo de las actividades laborales o de otros Subprogramas. Durante el año deberán desarrollarse al menos 15 de estos eventos artístico-culturales.

#### **8.9.4.8. Talleres Artístico-Culturales**

Se diseñará y ejecutará un Programa Anual de talleres artísticos culturales, provisto por el Concesionario en forma directa o mediante la participación de proyectos a organismos tales como Fondart, en cualquier caso contarán con la aprobación y patrocinio – según corresponda - de la Administración Penitenciaria.

Los talleres promoverán el reconocimiento y ejercicio de las propias capacidades, la expresión de sentimientos y vivencias, el desarrollo del sentido estético, desarrollo de la creatividad, el desarrollo de habilidades de interacción social, entre otros aspectos. Incluirán en su programación la muestra de sus creaciones al resto de la población penal.

Al inicio de cada taller se efectuará una prueba de conocimientos y de habilidades a cada uno de sus participantes, con el fin de determinar el nivel del taller y las destrezas que hay que desarrollar en cada uno de ellos.

Se desarrollarán en los módulos o salas de clase de la Escuela, cuando no se logre reunir un número aconsejable de participantes en los primeros, en horarios de mañana, tarde o vespertino, cuidando no competir con los horarios de otras actividades de tratamiento.

Los talleres artístico-culturales tendrán una duración de 10 meses, una vez a la semana, a lo menos, considerando dos horas pedagógicas cada sesión. Durante el año se deberán desarrollar al menos, 6 talleres artístico-culturales.

Se propenderá a la diversificación de disciplinas artístico-culturales, considerando actividades tales como Teatro, Danza, Música, Folclor, Literatura, Plástica, Cerámica, etc. Anualmente se especificará en el respectivo Programa Anual de Actividades de Reinserción Social qué disciplinas se desarrollará.

Los materiales e implementos a utilizar serán entregados gratuitamente a los internos y su costo será de cargo del Concesionario, la entrega se hará de acuerdo a los requerimientos que cada actividad amerite, en atención al número de participantes, duración de la actividad, número de sesiones, refuerzos, etc.

#### **8.9.4.9. Evaluación**

La evaluación del Subprograma incorporará tanto el cumplimiento de los resultados del Subprograma en su conjunto, como el cumplimiento de las metas propuestas para cada interno.

El Subprograma será evaluado anualmente con relación al cumplimiento de los Indicadores de Resultado señalados en las Bases Técnicas de Licitación.

La evaluación de los internos se realizará en base a los registros periódicos de asistencia y participación, que en cada actividad efectuarán los profesores y monitores, y los avances con relación a los objetivos inicialmente planteados. Ello permitirá contar al final de los cursos, talleres u otras actividades con una evaluación objetiva de cada participante, la que será de conocimiento del Consejo Técnico.

#### **8.9.4.10. Circulación de los Internos a las Dependencias en que se imparta el Subprograma**

El desplazamiento de los internos dentro del Establecimiento y su permanencia en las dependencias en que desarrolle actividades el Subprograma, se efectuará de acuerdo al procedimiento general establecido en el punto 8.1.4.4, de este Reglamento.

#### **8.9.4.11. Horarios**

Las actividades del Subprograma se desarrollarán, de lunes a viernes, en jornada de mañana (9:45 a 12:15 horas) y tarde (13.45 a 17:15 horas), no obstante, se podrá flexibilizar el horario de atención para los internos que cumplan una jornada laboral completa, o para el apoyo a otros Subprogramas del Servicio de Reinserción Social, que lo requieran. En este último caso el horario de funcionamiento será acordado previamente con la Administración Penitenciaria.

#### **8.9.4.12. Registro de la Información**

La información actualizada de todas las actividades del Subprograma, se incorporará al Sistema de Registro Computacional de Reinserción Social.

La Administración Penitenciaria tendrá acceso a la información contenida en el Sistema de Registro conforme a lo establecido en el numeral 8.1.6.3 de este Reglamento.

### 8.9.4.13. Actividades del Subprograma Deporte, Recreación, Arte y Cultura por Población Objetivo, Sexo y Clasificación Penitenciaria

SUB-PROGRAMA	ACTIVIDAD	HOMBRES					MUJERES					MENORES	C. Terapéutica	P. Especiales	
		Condenados				Imputados	Condenadas				Imputadas				
		Máxima	Alta	Media	Baja		Máxima	Alta	Media	Baja					
Deporte Recreación Arte y Cultura	Eventos Deportivo-Recreativos														
	Talleres Deportivos Recreativos														
	Torneos Deportivo-Recreativos														
	Acciones Deportivo-Recreativas														
	Cursos de Formación deportiva														
	Eventos Artístico-Culturales														
	Talleres Artístico-Culturales														

#### 8.9.5. Plan de Contingencias

Ante la eventual interrupción del normal funcionamiento del Subprograma por ausencia del o los responsables, se procederá de acuerdo a lo establecido en el punto 8.1.5 de este Reglamento.

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

Con relación a los mecanismos de control, se aplicará a este Subprograma, lo establecido en el punto 8.1.6 de este Reglamento y que dice relación con el control general del Servicio de Reinserción Social.

#### 8.9.7. Servicios de Apoyo y Coordinaciones

##### 8.9.7.1. Servicio de Salud

Se coordinarán acciones con este Servicio, derivando a los internos a quienes se les detecte algún problema de salud. Asimismo, los accidentados en actividades deportivas serán derivados de inmediato a ese Servicio para que se le presten los primeros auxilios.

### 8.9.7.2. Coordinaciones

- Con el equipo profesional de Psicólogos y Asistentes Sociales: derivando a los internos que requieran atención psicológica y/o social.
- Con la Administración Penitenciaria: coordinando el calendario de actividades, fechas, lugares y autorizaciones de ingresos de los participantes externos a los eventos masivos, etc.

### 8.9.8. Tabla de Resultados e Indicadores del Subprograma

Resultados e Indicadores Bases de Licitación:

Actividad	Resultado	Indicador	Variables	Verificación
Eventos	Se realizaron a lo menos 30 Eventos durante el año, entre deportivos y recreativos (preferentemente 15 de cada área).	$A / 30 = 1$	A: N° de eventos deportivos recreativos, artísticos o culturales desarrollados durante el año.	- Sistema de registro computacional de reinserción social
	Al menos el 80% de los internos condenados y procesados participó en eventos deportivos, recreativos, artísticos y culturales de carácter masivo durante el año.	$A * 0.8 \leq B$	A: N° de internos condenados, del establecimiento B: N° de internos condenados, del establecimiento, que participaron en talleres deportivos, recreativos, artísticos o culturales con carácter formativo-valórico, durante el año.	- Sistema de registro computacional de reinserción social - Ficha Única del Interno
Talleres	Se ejecutaron a lo menos 10 Talleres deportivo-recreativos durante el año.	$A / 10 = 1$	A: N° de Talleres deportivos o recreativos desarrollados durante el año.	- Sistema de registro computacional de reinserción social
	Se ejecutaron a lo menos 6 Talleres artístico-culturales durante el año.	$A / 6 = 1$	A: N° de Talleres artísticos o culturales desarrollados durante el año.	- Sistema de registro computacional de reinserción social
	Al menos el 20% de los internos condenados participó en acciones, cursos o talleres artístico-culturales y deportivo-recreativos con carácter formativo-valórico en el año.	$A * 0.2 \leq B$	A: N° de internos condenados, del establecimiento B: N° de internos condenados, del establecimiento, que participaron talleres deportivos, recreativos, artísticos o culturales con carácter formativo-valórico, durante el año.	- Sistema de registro computacional de reinserción social
Evaluación y Seguimiento	Al menos el 80% de los internos inscritos inicialmente, terminan las actividades de este subprograma excluidos los que desertaron en forma voluntaria o por fuerza mayor (castigos, traslados, enfermedades entre otras).	$A * 0.8 \leq B$	A: N° de internos inscritos en actividades deportivas, recreativas, artísticas o culturales, durante el año B: N° de internos inscritos en actividades deportivas, recreativas, artísticas o culturales, terminan la actividad excluidos los que desertaron en forma voluntaria o por fuerza mayor	- Sistema de registro computacional de reinserción social - Ficha Única del Interno

Resultados e Indicadores Oferta Técnica:

- ❑ Anualmente se ejecutaron a lo menos 1920 Acciones Sistemáticas de Deporte y Recreación en el E. P. Santiago Uno, 550 en el E. P. de Valdivia y 548 en el E. P. de Puerto Montt.
- ❑ Anualmente se ejecutaron a lo menos 28 Torneos Deportivo-recreativos en el E. P. Santiago Uno, 7 en el E. P. de Valdivia y 7 en el E. P. de Puerto Montt.
- ❑ Anualmente se ejecutó un Curso de Formación Deportiva en el E. P. de Valdivia y uno en el E. P. de Puerto Montt.

**8.9.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio**

Para una eficiente y oportuna entrega de las actividades del Subprograma, resulta necesario que tanto la Inspección Fiscal como Gendarmería de Chile y el Concesionario den cuenta de manera coordinada y oportuna de las respectivas responsabilidades enumeradas en el numeral 8.1.9 de este Reglamento.

## **9. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

### **9.1. Servicio de Estacionamiento de Visitas**

No se realizará este servicio.

### **9.2. Servicio de Custodia de Objetos**

No se realizará este servicio.

### **9.3. Servicios de Ventas de Artículos de Almacén**

No se realizará este servicio.

### **9.4. Servicio de Alimentación a Terceros**

El Concesionario podrá generar Servicios de Alimentación a través de la suscripción de contratos con otras instituciones o terceros, con los cuales podrá acordar libremente las condiciones de la prestación. Este Servicio Complementario se presentará al IF cuando la Concesionaria este en condiciones de otorgarlo. Este servicio se acoge a lo indicado en artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación

### **9.5. Servicio de Lavandería a Terceros**

Se realizará este servicio, siguiendo los estándares del Servicio de Lavandería normal, sin afectar el Servicio de Lavandería obligatorio. Este Servicio Complementario se presentará al IF cuando la Concesionaria este en condiciones de otorgarlo. Este servicio se acoge a lo indicado en artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación

### **9.6. Servicio de Comunicaciones Telefónicas para Internos y Funcionarios de Gendarmería**

El Concesionario instalará en la Zona Interna, en lugares acordados con la Administración Penitenciaria, teléfonos públicos para uso de los internos que estén debidamente autorizados por las Autoridades Penitenciarias, para uso de funcionarios de Gendarmería y también del personal externo del Concesionario. Este Servicio Complementario se presentará al IF cuando la Concesionaria este en condiciones de otorgarlo. Este servicio se acoge a lo indicado en artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación

## 10. PROGRAMA GENERAL DE OPERACIÓN Y MANTENCION

### 10.1. Tabla de Actividades de Servicio

La periodicidad de las actividades de los Servicios se describen en la tabla de frecuencias que se detalla a continuación.

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD							
	POR PROGRAMA	POR EVENTO	DIARIA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
<b>SERVICIO ALIMENTACION</b>								
Servicio alimentación Internos.			X					
Servicio alimentación Gendarmes y Personal Civil			X					
Servicio alimentación Personal Operador			X					
<b>SERVICIO LAVANDERIA</b>								
Servicio lavandería ropa internos.			X					
Servicio retiro y entrega de ropa			X					
<b>SERVICIO MANTENIMIENTO AREAS VERDES</b>								
▪ Corte de césped.					X			
▪ Regadío			X					
▪ Desmalezamiento					X			
▪ Poda y remoción de ramas secas	X							
▪ Retirar hojas y ramas.				X				
▪ Incorporación de elementos minerales faltantes al suelo y abonado orgánico e inorgánico	X							
▪ Revisión y mantenimiento del sistema de riego.				X				
<b>SERVICIO ASEO Y SANITIZACION</b>								
Pasar paño y sacudir el polvo de mesas, sillas, escritorios, bibliotecas, teléfonos, muebles, revestimientos, equipos de oficina, en las áreas administrativas y salas de servicio en módulos, etc.			X					
Vaciar y limpiar papeleros y ceniceros.			X					
Aspirado de pisos alfombrados, tapizados guardapolvos, rincones, etc.			X					
Barrido y trapeado de pasillos y escaleras.			X					
Sacudir polvo de persianas, aparatos de aire acondicionado, extractores de aire, etc.					X			
Retiro de basura y papeles inútiles			X					
Retirar y lavar vasos, tazas, ceniceros, etc.			X					
Limpieza completa de baños y cocinas, lo cual incluye: lavado y brillo de artefactos u otros objetos de losa o metal, limpieza de cubiertas y aparatos eléctricos, limpieza de espejos, pisos, puertas y azulejos, aseo interno y externo de muebles, barrido y trapeado de pisos, retiro de basura, poner papel higiénico, toallas de papel y jabón.			X					
Barrido y retiro de papeles, hojas y basura de áreas exteriores a los edificios			X					

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD							
	POR PROGRAMA	POR EVENTO	DIARIA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
Limpieza y mantención de áreas verdes y juegos infantiles			<b>X</b>					
Aseo de bodegas de alimentos, casinos de personal, Reposteros			<b>X</b>					
Aseo sector ropa sucia, y ropa limpia del área de salud			<b>X</b>					
Aseo lavandería ropa internos			<b>X</b>					
Aseo, baños y duchas del área salud se limpiarán a fondo diariamente y siempre que sea necesario			<b>X</b>					
Aseo Sala basura			<b>X</b>					
Limpieza profunda muros, pisos y cielos de salas ropa limpia y sucia del área de salud				<b>X</b>				
Limpieza de muros y luminarias comedores internos de módulo				<b>X</b>				
Aplicación de desinfectante en repisas de almacenaje en bodegas				<b>X</b>				
Limpia y pasar lustra muebles al mobiliario.					<b>X</b>			
Limpieza profunda y aplicación de producto especializado para dar brillo a muebles, objetos y piezas de metal.					<b>X</b>			
esmanchar y aplicar limpiavidrios a los vidrios de mamparas de accesos.					<b>X</b>			
Limpieza profunda y desmanche de alfombras, con productos especializados, usado según las especificaciones del fabricante.					<b>X</b>			
Lavar y aplicar producto para dar brillo, d a los pisos, escalas y pasillos.					<b>X</b>			
Desmanchar y limpiar vidrios y paramentos acristalados de los ventanales por el interior de los edificios.					<b>X</b>			
Aplicación de limpiavidrios a lámparas focos de luz, tubos fluorescentes y otros similares, cuando corresponda.					<b>X</b>			
Limpia puertas de acuerdo a las necesidades acordes a su materialidad.					<b>X</b>			
Aspirar y limpiar sillas, sillones y otros similares.					<b>X</b>			
Limpieza profunda de bodegas: barrido, limpieza de pisos y muros, aspirar el polvo de cubiertas, gabinete, lockers y similares.					<b>X</b>			
Limpieza profunda y desmanche de alfombras, con productos especializados, usado según las especificaciones del fabricante.					<b>X</b>			
Lavar y aplicar producto para dar brillo, d a los pisos, escalas y pasillos.					<b>X</b>			
Desmanchar y limpiar vidrios y paramentos acristalados de los ventanales por el interior de los edificios.					<b>X</b>			
Retirar el polvo y aplicar productos especializados a persianas y cortinas acorde a su materialidad.					<b>X</b>			

ACTIVIDAD	PERIODICIDAD							
	POR PROGRAMA	POR EVENTO	DIARIA	SEMANAL	QUINCENAL	MENSUAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL
Limpiar Focos de luz exteriores							<b>X</b>	
Sanitizado de los edificios	<b>X</b>							
Aseo y sanitizado de celdas						<b>X</b>		
Aseo zona de bodegas de Gendarmería						<b>X</b>		
Desinfección y Sanitización de baños						<b>X</b>		
control de plagas,	<b>X</b>							
Plan de emergencia de control de plagas		<b>X</b>						
Desinsectación y desratización								<b>X</b>
Retiro de residuos sanitarios y basuras				<b>X</b>				
Barrido y retiro de papeles y basura estacionamientos, calles y zonas exteriores			<b>X</b>					
<b>SERVICIO SALUD INTERNOS</b>								
Atención de salud a internos			<b>X</b>					
<b>SERVICIO ECONOMATO</b>								
Atención economato internos			<b>X</b>					
Atención economato Gendarmería			<b>X</b>					
Atención economato Visitas				<b>X</b>				

## **10.2. Procedimientos de los Servicios**

### **10.2.1. 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 Ítem de Configuración, cuya mantenimiento preventiva o correctiva puede 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. Es la fuente principal para la redacción, emisión y control de Instrucciones de Servicio.

#### Instrucción de Servicio

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

Los contenidos iniciales de IS se establecen en función del Primer Plan Anual de 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.

#### Familias de Instrucciones de Servicio

Determinadas Instrucciones de Servicio son reconocibles por familias, en función del tipo de desagregación del E. P., en ítems de configuración. Estas IS están contenidas en el Manual de Mantenimiento, anexo N° 3 del presente Reglamento.

### **10.2.2. Procedimientos de Alimentación**

A continuación se describen los principales procedimientos de las actividades de del Servicio de Alimentación:

□ **IC-ALI-001: Recepción y Almacenamiento de Insumos**

*Materiales:* Faja lumbar, Ropa térmica, Balanza, Termómetro

*Procedimiento:*

- Verificación de la documentación
- Verificación de las características del producto según especificaciones: cantidad, embalaje, rotulación, fecha de elaboración o vencimiento, temperatura de traslado, etc.
- Almacenar los insumos según sus características físicas.
- Registrar los resultados de Inspección de Insumos en el formulario correspondiente.
- No conformidades detectadas se registran en planilla de producto no conforme y se procede según el procedimiento para generar las acciones correctivas.
- Almacenar insumos perecibles en refrigerador o congelador según sea el caso, y los alimentos no perecibles en bodega seca según sistema FEFO para todos los insumos excepto verduras y frutas frescas que serán almacenadas y utilizadas según sistema FIFO.
- Se genera registro de temperatura de los equipos fríos de almacenamiento.
- Se mantienen equipos fríos y bodegas de almacenamiento limpias, ordenas, sanitizadas y los insumos a una altura mínima de 15 cm. del piso.
- Separar y etiquetar Productos No Conformes.
- Eliminar material de embalaje, como cartones, madera, etc.

□ **IC-ALI-003 Descongelación**

*Materiales:* Faja lumbar, Ropa térmica, Termómetro.

*Procedimiento:*

- Solicitud de insumos a bodega. Se genera registro de salida y devolución de pedido a bodega.
- Cumplir con rotación FEFO
- Refrigerar producto aislado en cajas plásticas.
- Rotular con fecha de inicio de descongelación y el servicio que esta destinado.
- Eliminar constantemente el líquido escurrido.
- Retiro de los productos del refrigerador, verificando temperatura entre -3 a 6° C, para evitar desarrollo microbiológico.

- Si el producto no alcanza este rango de temperatura, se debe continuar la descongelación bajo el flujo de agua fría corriendo por un máximo de 3 horas en el área de producción.

□ **IC-ALI-004 Sanitización**

*Materiales:* Zapatos de seguridad, pechera plástica, sanitizante

*Procedimiento:*

- Eliminar residuos con lavado de elementos o superficies con detergente. En el caso de alimentos y envases como bolsas lavar sólo con agua potable. Para el caso de conservas eliminar etiqueta y lavar de la misma forma que los alimentos.
- Sumergir en solución sanitizante de acuerdo a las instrucciones del proveedor.
  - Vegetales pre elaborados: abra la bolsa y sumerja todo el producto en la solución.
  - Utensilios: sumérjalos por tipo en la solución sanitizante.
  - Conservas y huevos: sumérjalos en la solución sanitizante.
  - Verduras y frutas frescas: sumérjalos en solución sanitizante.
- En el caso de mesones o áreas de trabajo sanitice pasando una spontex con solución sanitizante, en un solo sentido.
- Enjuague el insumo, utensilio o superficie.
- Almacena los insumos a temperatura de refrigeración.

□ **IC-ALI-005 Control de la Producción**

*Materiales:* Equipos de protección personal, termómetro, sanitizante.

*Procedimiento:*

- Sanitización de las áreas de trabajo.
- Sanitización de utensilios de trabajo.
- Elaboración en áreas separada de acuerdo al tipo de producto para no producir contaminación cruzada.
- Preparación de los alimentos, no excediendo los límites críticos de tiempo y temperaturas de exposición de los alimentos según tabla indicada en el Instructivo. Estos datos deben registrarse en el formulario correspondiente.
- Evaluación sensorial del producto final.

□ **IC-ALI-006 Toma de Temperatura**

*Materiales:* Equipos de protección personal, termómetro, sanitizante.

*Procedimiento:*

- Revisar la minuta del día, anotando los alimentos a entregar en el servicio en el formulario de “Toma de Temperatura de los Alimentos Preparados”.
- Sanitizar termómetro previo a cada toma de temperatura.
- Tome temperatura al agua del baño maría, debe estar a una temperatura igual o mayor a 85° C.
- Tomar la temperatura de los alimentos preparados según el tipo de alimento: líquidos, sólidos y trozados.
- Verificar rango seguro de temperatura, para alimentos calientes debe estar a una temperatura igual o superior a los 65° C y para los alimentos fríos en un rango de 0 a 5° C. Si existe algún alimento fuera de este rango se debe aplicar y anotar en el formulario de “Toma de Temperatura de los Alimentos Preparados” la acción correctiva, al igual que las temperaturas tomadas deben anotarse en este formulario. Se almacena el registro por un mes.

□ **IC-ALI-007 Toma de Contramuestras**

*Materiales:* Equipos de protección personal, utensilios, atomizador alcohol, rótulos o plumón, bandejas, bolsas de contramuestras, sanitizante, termómetro y balanza.

*Procedimiento:*

- De 1 a 50 comensales, 1 muestra por preparación.
- Más de 50 comensales, 2 muestras por preparación.
- Definir los productos críticos, para tomar las contramuestras a estos productos.
- Reunir los materiales previamente sanitizados. El interior de las bolsas se sanitizan con alcohol.
- Rotule cada bolsa con el número de la contramuestra.
- Tomar la temperatura de cada alimento.
- Haga un muestreo de 100 gr. de cada alimento seleccionado como crítico y se coloca en la bolsa con el número correspondiente.
- Eliminar el exceso de aire al interior de las bolsas y se cierran anudando cada una.
- Se introduce cada bolsa muestreada en la bandeja que se alusa o se introduce a su vez en otra bolsa, en el caso de más de 50 comensales se identifica un lote o juego de muestras para cliente y otra para el Concesionario.

- Anote los datos registrados como temperatura, y nombre de las muestras, responsable, servicio, etc. en el Formulario de “Toma de Temperatura”.
- Almacenar en refrigerador o congelador por 48 horas en caso de servicio continuo, en caso de suspensión de 1 o 2 días se almacena por 72 horas congeladas.

□ **IC-ALI-009 Pre elaboración**

*Materiales:* Equipos de protección personal, cuchillos, utensilios, tablas de corte y sanitizante.

*Procedimiento:*

- Recepcione la materia prima de almacenamiento y reúna los materiales.
- Sanitice los materiales.
- Lavado o limpieza de la materia prima con agua corriendo nunca con agua detenida. En caso de vegetales retirar residuos adheridos. En caso de pescados o aves retirar la piel y lavar, en caso de carnes desgrasar y lavar.
- Sólo para los vegetales debe sanitizar el alimento, sumergiéndolo en solución sanitizante, antes de pelarlo.
- En el caso de los vegetales antes de realizar sus cortes se deben pelar para aquellos que se recepcionen con piel.
- En el caso de carnes hacer los cortes de acuerdo al gramaje especificado y al tipo de preparación. En el caso de mariscos se deben introducir en agua hirviendo y después de que vuelva hervir el agua se deja hervir por 5 minutos, en el caso de vegetales hacer los cortes de acuerdo al gramaje especificado y al tipo de preparación, sanitizar todos los materiales involucrados.
- Si no se ocupa la materia prima pre elaborada de inmediato, se almacena en el refrigerador y se rotula
- Finalmente limpie y sanitice todo el área de trabajo.

□ **IC-ALI-010 Uso Seguro del Cuchillo**

*Materiales:* Equipo de protección personal, cuchillos, tabla de corte, sanitizante.

*Procedimiento:*

- Seleccionar el tipo de cuchillo a utilizar, Cuchillo grande 30 cm porcionar carnes y picado de verduras, Cuchillo mediano 25 cm pelado de verduras, Cuchillo chico 12 cm decorado.
- Lavar y sanitizar cuchillo y tabla de corte con solución sanitizante.
- Asegurar que no habrá deslizamiento de la tabla de corte.

- Tomar firmemente el cuchillo con la mano hábil sobre la tabla de picar.
- Aplicar corte según técnicas culinarias. La mano que afirma el alimento debe estar con los dedos hacia adentro para evitar cortes a la altura de las falanges.
- Aplicar solución química de sanitizado a cuchillo, tomándolo por el mango. Guarde cuchillo en pañol.

□ **IC-ALI-011 Lavado de manos**

*Materiales:* Jabón sanitizante de manos.

*Procedimiento:*

- Mójese las manos hasta la altura del codo. Y luego aplique jabón.
- Frótese ambas manos, las palmas entre los dedos y cepílese las uñas y jabónese hasta la altura del codo.
- Se debe realizar el enjuague final con agua tibia, retirando el jabón, realizando fricción mecánica en las palmas, dorso y espacio entre los dedos, el tiempo necesario es de 20 segundos, esta etapa debe hacerla desde las manos hacia el codo.
- Finalmente es necesario secarse las manos muy bien, se recomienda el uso de papel desechable. Con ello se evita la recontaminación de las manos.

□ **IC-ALI-022 Preparación de Sándwich Envasados en Alusa:**

*Materiales:* Cuchillo, tabla para cortes, sanitizante, jabón sanitizante de manos, toalla desechable, alusa y materias primas.

*Procedimiento:*

- Sanitizar materiales y superficies.
- Armar los sándwich en corto tiempo para no exponer los alimentos a excesos de temperatura ambiente.
- Alusar sándwich.
- Almacena en refrigeración a temperatura entre 2 a 5° C hasta su entrega.

### **10.2.3. Procedimientos de Lavandería**

Incluidos en el numeral 7.6 de este Reglamento.

#### **10.2.4. Procedimientos de Aseo y Control de Plagas**

A continuación se describen los procedimientos principales de las actividades de Aseo y Control de Plagas:

##### **□ Riego de Áreas Verdes**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere mangueras o mangas.

*Procedimiento:*

- El riego debe determinarse de acuerdo a la apariencia del césped.
- Los riegos se aplican según la temporada.
- Se recomienda aplicar los riegos por la noche o primera hora de la mañana.

##### **□ Corte de Césped:**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere corta-césped, se utilizará equipo adecuado al área a mantener.

*Procedimiento:*

- Se recomienda cortar el césped según temporada.
- La frecuencia de corte se estimará en cada zona.
- Se recomienda cortar cuando la hierba tiene más de 5 cm de la altura.
- En verano se cortará según necesidad y zona.
- En otoño y primavera se cortará según necesidad y zona.

##### **□ Abonado del Césped:**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: abono, arena o tierra arenosa con una manguera.

*Procedimiento:*

- El abonado de primavera se efectúa con un abono comercial.
- Sólo se aplicará abono en verano si el césped está descolorido y ha crecido mal.
- La aplicación debe ser uniforme, con tiempo fresco.
- El riego posterior debe ser controlado.

□ **Resiembras y Recebos**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: semilla, arena.

*Procedimiento:*

- Es la operación destinada a sembrar de nuevo en las zonas de la superficie que presentan baja o nula densidad de césped.
- Después de realizar la resiembra, la semilla se recubre.

□ **Control de Malezas:**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: herbicida, chuzo, azadón, entre otros.

*Procedimiento:*

- En los céspedes ya establecidos se puede controlar aplicando herbicidas.

□ **Podas de Árboles y Arbustos**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: Tijeras podadoras.

*Procedimiento:*

- Ramas, extremidades:
  - Quitar ramas muertas, remover extremidades.
  - Remover extremidades débiles, enfermas o muertas.
  - Llevar a cabo en cualquier época del año.
- Limpieza de Copa:
  - Remover ramas muertas, aglomeradas, débilmente unidas.

□ **Limpieza de Áreas Verdes:**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: escoba metálica, pala y bolsa plástica.

*Procedimiento:*

- Retirar hierba cortada, frutos caídos, hojas secas, etc.
- Limpiar caminos del jardín.
- Eliminar los desechos en una bolsa plásticas.

□ **Poda de Plantas:**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: tijeras cortas o largas.

*Procedimiento:*

- Retire ramas muertas, débiles.

□ **Fumigación de Especies Arbóreas:**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Se requiere: pulverizador, máscara, guantes, entre otros.

*Procedimiento:*

- En las especies arbóreas ya establecidas se puede controlar la aparición de plagas aplicando pesticidas selectivos y autorizados. Se puede realizar en forma manual con pulverizadores manuales.
- Este trabajo debe realizarse solamente con los equipos de protección personal adecuados y cuando no se encuentren terceras personas alrededor de los sectores donde se aplicarán los pesticidas.

□ **Retiro de Basuras**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Guantes de goma
- Bolsas de basura

*Procedimiento:*

- Se recoge toda la basura reunida, se deposita en bolsas de basura, y luego se deja en depósitos cerrados.
- Al estar la bolsa de basura llena, ésta se introduce dentro del Área de Basura existente en el lugar.

□ **Aseo Exterior de Edificios**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Escobillón
- Pala de basura
- Carro basurero de 120lt., con rueda

*Procedimiento:*

- Al llegar al lugar de trabajo asignado, se procede a recoger la basura que sea difícil de barrer y se deposita en bolsas de basura o en el basurero.

- Barrer y recoger toda basura encontrada alrededor, y depositarla en basureros.

#### □ **Limpieza Accesos Edificios**

*Materiales o equipos necesarios:*

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

*Procedimiento:*

- Barrer accesos (peldaños, pasillos de ingreso, estar)
- Limpiar puertas o mamparas.
- Sacudir rejillas o limpia-pies.
- Mopeo húmedo donde corresponda según tipo de piso (si procede).

#### □ **Aseo Pisos de Baños**

*Procedimiento:*

- Ejecutar barrido previo.
- Preparar solución agua - producto químico en carro mopero.
- Introducir mopa rayón en carro y luego estrujarlo.
- Aplicar deslizando enérgicamente la mopa rayón.

#### □ **Aseo de Pisos**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Mopa seca (avión) (si procede)
- Escobillón
- Pala

*Procedimiento:*

- Se realiza un barrido seco sobre la superficie en forma paralela y ordenada.
- Recoger la basura con pala.

□ **Aseo de Escalas**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Escobillón
- Pala de basura
- Mopa húmeda

*Procedimiento:*

- Se realiza un barrido desde arriba hacia abajo.
- Se retira toda la basura acumulada.
- Se hace un trapeado húmedo.

□ **Limpieza Interior de Celdas**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Carro mopero
- Mopa rayón
- Limpiador desinfectante
- Agente sanitizador
- Escobillón
- Pala
- Guantes de goma

*Procedimiento:*

- Ejecutar barrido previo.
- Preparar solución agua - limpiador en carro mopero.
- Introducir mopa rayón en carro y luego estrujarlo.
- Aplicar deslizando enérgicamente la mopa.
- Preparar solución de agua con sanitizante.
- Desinfectar celda aplicando con atomizador la solución de agua con sanitizante a las banquetas, muros, pisos y artefactos sanitarios según necesidad.

□ **Retiro de Basuras**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Guantes de goma
- Bolsas de basura

*Procedimiento:*

- Se recoge toda la basura reunida, se deposita en bolsas de basura, y luego se deja en depósitos cerrados.
- Al estar la bolsa de basura llena, ésta se introduce dentro del basurero o se introduce en el buzón de basura existente en el piso.

□ **Lavado de Basureros**

*Materiales o equipos necesarios:*

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

*Procedimiento:*

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

□ **Aseo de Baños**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Carro moper
- Mopa rayón
- Limpiador desinfectante
- Escobillón
- Pala
- Guantes de goma
- Rociador
- Paños secos
- Esponjas
- Desincrustante de sarro; Atomizador

- Escobillón sopapo
- Cepillo escobillón

*Procedimiento:*

- Duchas:
  - Preparar solución de agua con sanitizante, aplicar con atomizador (si procede).
  - Desinfección y lavado de muros y receptáculos, aplicando con un atomizador sanitizante.
  - Restregar piso de ducha con un escobillón o escobilla.
- Inodoros – WC – taza turca:
  - Botar agua de inodoros y aplicar solución de desincrustante con atomizador. Luego pasar escobilla de inodoros, enjuagar con agua limpia, pasar un paño o esponja limpia para ayudar al secado.
  - Para taza turca, lavado con agua a presión (si procede), aplicar cepillo escobillón para retirar residuos sólidos, hacer escurrir agua evacuación.
- Lavamanos:
  - Aplicar con atomizador detergente multiuso y desincrustante.
  - 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 y secar todo.

□ **Aseo de Luminarias de Pasillos**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Paño
- Esponja
- Plumero
- Solución con detergente

*Procedimiento:*

- Apagar lámpara.
- Pasar plumero, para retirar polvo acumulado.
- Pasar paño para sacar polvo pegado.

□ **Limpieza de Vidrios**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Paño seco
- Toalla desechable
- Guía limpiavidrios
- Atomizador
- Limpiavidrios
- Cinturón y arnés de seguridad.
- Escalera

*Procedimiento:*

- Desempolvar vidrios con paño seco.
- Aplicar líquido limpiavidrios con atomizador.
- Pasar paño o esponja para retirar suciedad pegada o raspador.
- Pasar guía limpiavidrios.
- Repasar y secar excedente líquido.
- Limpieza en altura superior a 1,80 mt.; aplicar normas de seguridad para trabajos en altura.

□ **Limpieza de Puertas**

*Materiales o equipos necesarios:*

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

*Procedimiento:*

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

□ **Aseo de Muebles**

*Materiales o equipos necesarios.*

- Paños
- Lustra muebles
- Atomizador

*Procedimiento:*

- Muebles de madera:
  - Retiro de polvo con paño vaporizado.
  - Brillo y protección con Lustra muebles.
  - Repaso con paño amarillo.
- Muebles plásticos – lacados – formalita:
  - Retiro de polvo con paño vaporizado.
  - Repaso con paño amarillo.
- Muebles metálicos:
  - Retiro de polvo con paño vaporizado.
  - Repaso con paño.

□ **Aseo de Lámparas de Oficina**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Paño de sacudir
- Plumero

*Procedimiento*

- Desenchufar lámparas (de escritorio, de pie, de pared, etc.)
- Pasar plumero, para retirar polvo acumulado.
- Pasar paño para sacar polvo pegado.

□ **Lavado de Pisos**

- Ejecutar barrido previo.
- Despejar de polvo repasando con mopa seca.
- Aplique en tramos no mayores a 5 mt<sup>2</sup> y espere unos 10 min.
- Enjuague con bastante agua.
- Deje secar el piso.

□ **Reposición Papel Higiénico**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Suministro papel higiénico por el usuario de la dependencia (Gendarmería u Concesionario según caso)

*Procedimiento:*

- Reponer papel.

□ **Reposición Jabón Líquido**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Suministro jabón líquido de manos por el usuario de la dependencia (Gendarmería u Concesionario según caso).

*Procedimiento:*

- Reponer jabón.

□ **Control de Plagas**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Materiales según normas Servicio Nacional de Salud

*Procedimiento:*

- El Control de plagas se hará según las normas técnicas y de salud vigentes en Chile.
- Según programa empresa de Control de plagas.

□ **Aseo Cocinas, Reposteros y Casinos Personal**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Esponjas
- Paños
- Plumeros
- Escobillones
- Palas
- Solución detergente multiuso con agua
- Solución desinfectante
- Carro moper
- Guantes de goma
- Cubos para agua

*Procedimiento:*

- Barrido de pisos con escobillón y pala.
- Retiro de basura y papeles inútiles.
- Pasar paño húmedo para desengrasar mesas y sillas.
- Trapeado de piso con mopa húmeda.
- Lavar pisos.
- Desmanchar vidrios, con squeegee y químico limpiavidrios. (semanalmente).
- Despolvado de luminarias con plumero.
- Despolvado de muros con paño seco.
- Desinfección de todas las superficies, con detergente desinfectante (1 vez al día o después de cada turno.)
- Limpieza campanas, filtros, plancha, estantes, lavaplatos, refrigeradores, lavamanos, carros, canastillos, fondos, sartenes, ollas, latas, basureros, hielera, cámaras, freidora, parrilla, hornos, mantenedor en caliente, con detergente desinfectante (1 vez al día o después de cada turno.)
- Limpieza interna y externa de Baño Maria, Línea de autoservicio, cafeteras, termos, marmitas, con desincrustante y abrillantador (1 vez por semana).

□ **Aseo Comedores Internos**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Esponjas
- Paños
- Plumeros
- Escobillones
- Palas
- Solución detergente multiuso con agua
- Solución desinfectante
- Carro mopero
- Guantes de goma
- Cubos para agua

*Procedimiento:*

- Barrido de pisos con escobillón y pala.
- Retiro de basura y papeles inútiles.
- Pasar paño húmedo para desengrasar mesas y sillas.

- Trapeado de piso con mopa húmeda.
- Lavar pisos.
- Desmanchar vidrios, con squeegee y químico limpiavidrios. (semanalmente).
- Despolvado de luminarias con plumero (semanal)
- Despolvado de muros con paño seco (semanal).
- Desinfección de las mesas con detergente desinfectante (1 vez al día o después de cada turno.)

□ **Aseo Bodegas**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Esponjas
- Paños
- Plumeros
- Escobillones
- Palas
- Solución detergente multiuso con agua
- Solución desinfectante
- Carro mopero
- Guantes de goma
- Cubos para agua

*Procedimiento:*

- Barrido de pisos con escobillón y pala.
- Retiro de basura y papeles inútiles.
- Trapeado de piso con mopa húmeda.
- Lavar pisos.
- Desmanchar vidrios, con squeegee y químico limpiavidrios. (semanalmente).
- Despolvado de luminarias con plumero (semanal).
- Despolvado de muros con paño seco (semanal).
- Desinfección de repisas con detergente desinfectante (1 vez a la semana).

□ **Aseo Salas Hospitalización**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Esponja

- Paños
- Plumeros
- Escobillones
- Palas
- Solución detergente multiuso con agua
- Solución desinfectante
- Carro mopero
- Guantes de goma
- Cubos para agua.
- Mojador y goma squeegee

*Procedimiento:*

- Barrido de pisos con escobillón y pala.
- Retiro de basura y papeles inútiles.
- Limpieza de artefactos y cerámicas
- Limpieza de papeleros.
- Limpiar espejos.
- Aplicar químico desinfectante, desincrustante.
- Limpieza de muros y puertas.
- Desmanchar vidrios, con squeegee.
- Reposición de jabón en dispensador baño
- Limpieza de muros y puertas.
- Reposición de jabón desinfectante en dispensador

□ **Retiro de Residuos Hospitalarios**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Sistema Safe Box: caja de cartón rígido en su interior forrado con plástico

*Procedimiento:*

- Para eliminar desechos con material contaminado y corto punzante se coloca este material en la caja Safe Box la cual se sella en su parte exterior con un autoadhesivo. Luego se guarda para ser retirado por la empresa de servicio de retiro de residuos hospitalarios.

□ **Aseo de las Áreas de Tratamiento y Área de Salud**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Esponjas
- Paños
- Plumeros
- Escobillones
- Palas
- Solución detergente multiuso con agua
- Solución desinfectante
- Carro mopero
- Guantes de goma
- Cubos para agua
- Mojador y goma squeegee
- Jabón desinfectante
- Toalla de papel
- Cepillo
- Toalla absorbente (clinic)
- Bolsa de basura
- Pechera en caso de derrames muy extensos

*Procedimiento:*

- Barrido de pisos con escobillón y pala.
- Retiro de basura y papeles inútiles.
- Limpieza de artefactos y cerámicas.
- Limpieza de papeleros.
- Limpiar espejos.
- Aplicar químico desinfectante, desincrustante.
- Limpieza de muros y puertas.
- Desmanchar vidrios, con squeegee.
- Reposición de jabón desinfectante en dispensador ( si procede )
- Limpieza de muros y puertas.
- Reposición de jabón desinfectante en dispensador box de atención (si procede)
- Reposición de toalla de papel en box de atención (si procede)

- Limpieza de pisos. Retirar polvo de las esquinas con cepillo. Comenzar a limpiar por orillas de derecha a izquierda de la habitación. Luego desde el fondo hacia la puerta realice movimientos en “S”. Mantener siempre la misma cara de la mopa, para atrapar el polvo en la misma cara de la mopa. Retirar mugre pegada con espátulas. Limpiar cuidadosamente la mopa, usando cepillo con movimiento lento hacia abajo, dentro de la bolsa del carro de servicio.
- Manejo de derrames de alto riesgo. El personal de Servicios Salud se responsabiliza de la limpieza de derrames apenas se produzcan en el área donde se encuentran asignados. El personal encargado deberá estar debidamente capacitado, en relación a Normas de Precauciones Universales, Estándares y Procedimientos de Limpieza. El operador con guantes deberá retirar la materia orgánica con toalla absorbente o paño, desechar en bolsa de basura. Una vez limpio se procede a descontaminar con solución de desinfectante. Una vez finalizado el procedimiento, se debe eliminar paños y mopa en lugares correspondientes a cada uno. Retiro de guantes y lavado de manos.

#### □ **Aseo de la Lavandería**

##### *Materiales o equipos necesarios:*

- Esponjas
- Paños
- Plumeros
- Escobillones
- Palas
- Solución detergente multiuso con agua
- Solución química
- Carro mopero
- Guantes de goma
- Cubos para agua
- Bolsa de basura

##### *Procedimiento:*

- Barrido de pisos con escobillón y pala.
- Retiro de basura.
- Trapeado de piso con mopa húmeda y químico (si procede).
- Desmanchar vidrios, con squeegee.( semanalmente).
- Despolvado de muros con paño seco (semanalmente).

- Despolvado luminarias con plumero (semanalmente).
- Limpieza externa con químicos a maquinaria y artefactos (semanalmente).

□ **Aseo Sala de Basura**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Escobillones
- Palas
- Solución detergente multiuso con agua
- Solución química
- Carro mopero
- Guantes de goma
- Cubos para agua
- Bolsa de basura
- Paño
- Lentes de seguridad
- Pechera plástica
- Botas de goma

*Procedimiento:*

- Barrido de pisos con escobillón y pala.
- Despeje del área de equipos, materiales o artículos de aseo.
- Barrido de pisos con escobillón y pala, para retirar polvo, residuos, líquidos y sólidos.
- Trapeado de pisos, orillas, rincones con mopa húmeda y solución química cambiando la solución una vez sucia.
- Despolvado de muros con paño seco. (semanalmente )
- Limpieza de paredes, con paño y químico, restregando de manera uniforme.

□ **Aseo Contenedores Basureros**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Escobillas
- Solución detergente multiuso con agua
- Solución química
- Espátula

- Guantes de goma
- Cubos para agua
- Paño
- Lentes de seguridad
- Pechera plástica
- Botas de goma

*Procedimiento:*

- Retirar los restos de basura del interior de los basureros con escobilla y vaciar en bolsas plásticas.
- Restregar en forma manual con escobilla o espátula restregando con agua y solución química.
- Dejar escurrir y secar con un paño limpio.

□ **Retiro Contenedores Basureros**

*Procedimiento:*

- Funcionarios de vigilancia de gendarmería estarán presentes en la Sala o Área de Basuras en que se reúnan los contenedores provenientes de los sectores de acopio de basura de cada módulo, por lo que se deberá fijar un horario para la ejecución de esta acción de común acuerdo entre la Administración Penitenciaria y el Gerente de Explotación. Del mismo modo, funcionarios de Gendarmería de Chile vigilarán el traspaso de la basura desde los contenedores al camión de basura municipal u otro que hubiere contratado el concesionario.

□ **Aseo Caniles**

*Materiales o equipos necesarios:*

- Escobillas
- Palas
- Solución detergente multiuso con agua
- Espátula
- Guantes de goma
- Cubos para agua
- Lentes de seguridad
- Pechera plástica
- Botas de goma

- Bolsas Plásticas

*Procedimiento:*

- Retirar los restos de basura del interior de los caniles con escobillón, palas y vaciar en bolsas plásticas.
- Restregar en forma manual con escobilla o espátula restregando con agua y solución química según programa.
- Dejar escurrir.

#### **10.2.5. Procedimientos de Salud de Internos**

Incluido en numeral 7.8 de este Reglamento.

#### **10.2.6. Procedimientos de trabajo Reinserción Social**

Incluido en numeral 8 de este Reglamento.

#### **10.2.7. Procedimientos de Economato**

Incluido en numeral 7.9 de este Reglamento.

### **10.3. Informes al Inspector Fiscal**

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

- Estados financieros de la Sociedad Concesionaria entregados en el Formato exigido por la Superintendencia respectiva, incluyendo los ingresos de explotación percibidos, los montos y tipos de deudas y el desglose de los costos de operación y mantención de la obra.
- Los cambios en la organización y personal superior de la sociedad cada vez que se produzcan
- Ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad de la Sociedad Concesionaria, informar oportunamente y solicitar la correspondiente autorización al Inspector Fiscal.
- Informes ambientales en la oportunidad que corresponda, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias correspondientes.
- Estadísticas, mediciones y controles, en la oportunidad que corresponda, respecto de la gestión y operación de los E. P.

- Cualquier otra información que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de explotación.
- Toda la información que se debe entregar al Inspector Fiscal, será proporcionada en papel y medios magnéticos u ópticos en caso de ser requerido.

## **11. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS**

### **11.1. Políticas Generales**

Nuestras Políticas de Recursos Humanos establecen el marco de las diversas acciones involucradas en la gestión de nuestras personas, difundiendo la visión de la Compañía y respetando sus valores organizacionales, en busca de ser el empleador preferido. En este sentido reconocemos que sólo las mejores personas, podrán entregar el mejor servicio y obtener con ello los mejores resultados.

Esta política deberá constituir el marco de referencia para la toma de decisiones de las distintas Gerencias en lo que a manejo de Recursos Humanos se refiere.

A partir de esto la compañía ha establecido parámetros a seguir en los siguientes aspectos:

- ❑ Reclutamiento de personal
- ❑ Carrera y ascensos
- ❑ Selección
- ❑ Beneficios
- ❑ Contratación
- ❑ Remuneraciones
- ❑ Comunicaciones
- ❑ Control del personal
- ❑ Capacitación
- ❑ Incentivos
- ❑ Término de Contrato
- ❑ Evaluación de desempeño

Toda persona que trabaje con el Concesionario tiene derecho a:

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

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

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

### **11.2. De la Administración del Personal**

Todo el personal que trabaje para el Concesionario en el E. P. será administrado por el Gerente de Explotación, tomando en cuenta la exigencia de las Bali que el Concesionario dispondrá del personal suficiente e idóneo para dar cumplimiento a los servicios en cuanto a calidad, plazo y resultados según los estipulado el Contrato de Concesión.

Todo acontecimiento o situación que pueda poner en riesgo la continuidad o la calidad servicios, y la seguridad de los trabajadores, será comunicada por cada uno de los funcionarios del Concesionario al Gerente de Explotación y canalizada a través del Gerente General de la Concesionaria al Inspector Fiscal del CG3, sin perjuicio de lo establecido en el numeral 6.4.4 de este Reglamento.

### **11.3. De la Jornada de Trabajo**

El sistema de jornada de trabajo se desarrollará durante las diferentes horas del día. Parte del personal trabajará en turnos durante los horarios de operación del E. P. y otro grupo lo hará después de terminadas las jornadas normales de operación del E. P.

Por norma general no se considera cubrir servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser requeridas, se respetará estrictamente los límites establecidos en la legislación laboral. Las jornadas y los turnos de trabajo se acomodarán en cada servicio, de manera que respetando la normativa legal laboral vigente, se dé cumplimiento al servicio ofrecido por la Concesionaria siguiendo los horarios de encierro y desencierro de los internos.

El detalle de estos horarios se especifica en cada servicio.

### **11.4. Del Análisis de Cargos**

Para cada uno de los cargos determinados para la operación de este Contrato, se ha diseñado un análisis de cargo que contempla, por una parte, las obligaciones y responsabilidades de los ocupantes del cargo, y por otra, las características que deben tener las personas que ocupen las distintas posiciones.

Este documento tendrá utilidad para el proceso de selección de personal y para que cada trabajador tenga una descripción escrita de su trabajo, con el fin de

asegurar que el empleado tenga claras sus responsabilidades, políticas y formas de proceder.

### **11.5. Del Reclutamiento y Selección**

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

Reclutar, seleccionar e identificar al personal idóneo que responda a los análisis de cargo, con el fin de obtener la excelencia operacional.

Para el reclutamiento de personal, se utilizarán los siguientes documentos preestablecidos:

- ❑ Ficha de solicitud de empleo
- ❑ Análisis de cargo
- ❑ Antecedentes personales
- ❑ Pruebas técnicas e informe práctico
- ❑ Guía para la entrevista

Los procedimientos para reclutar personal son:

- ❑ Llenado de Ficha de Solicitud de Empleo
- ❑ Presentación de documentos
- ❑ Verificación de antecedentes presentados
- ❑ Tests de conocimientos o entrevista técnica por el Jefe de Área
- ❑ Entrevista personal con Departamento de Personal o Gerencia local
- ❑ Examen práctico e informe de la evaluación en cargos de operación
- ❑ Presentación de terna al jefe directo
- ❑ Entrevista del jefe directo si éste lo requiere
- ❑ Decisión de contratación

### **11.6. De la Contratación**

La contratación se realiza sólo cuando se han cumplido los pasos anteriores relativos al reclutamiento y la selección y cuidando que el Contrato de Trabajo sea extendido en forma adecuada y respetando las disposiciones legales vigentes. Por

lo tanto, se deberá utilizar exclusivamente los modelos de Contrato autorizados por la Compañía para ello.

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

Los documentos utilizados para la realización del Contrato de Trabajo son:

- ❑ Ficha de Solicitud de Empleo
- ❑ Antecedentes personales (certificados correspondientes)
- ❑ Exámenes médicos
- ❑ Análisis de cargo
- ❑ Reglamento Interno del Concesionario
- ❑ Formulario de Solicitud de Movimientos

En el caso de reemplazo definitivo de un profesional se realizará dentro un plazo de 5 a 20 días hábiles.

### **11.7. De la Inducción**

Es responsabilidad 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 al Concesionario, permitiendo una integración más rápida y efectiva, haciendo más breve el período de adaptación, disminuyendo así los riesgos de accidentes. Se ha determinado un check list a realizar durante este proceso, el cual contempla temas tales como:

- ❑ Servicio para el cual ha sido contratado
- ❑ Políticas de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente
- ❑ Reglamento Interno de la Compañía operadora
- ❑ Organigrama de 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 como se inserta su rol en él.

### **11.8. De la Prevención de Riesgos**

El Concesionario desarrollará todas las actividades de Prevención de Riesgos para garantizar la seguridad e integridad física de sus trabajadores, público en general, así como de las instalaciones del E. P.

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 del CG3, cuando corresponda.

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

### **11.9. Del Pago de Remuneraciones**

El Concesionario garantizará la conformidad entre el pago de remuneraciones y los servicios efectivamente prestados por los trabajadores mensualmente, considerando las remuneraciones escrituradas en los Contratos individuales de trabajo, convenios colectivos vigentes y haberes variables obtenidos mensualmente en forma correcta, confiable y oportuna.

El período de pago de remuneraciones corresponde al establecido en los Contratos de Trabajo. Siempre se privilegiará el pago de remuneraciones del personal el último día hábil del mes.

### **11.10. Del 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. Con ello podrá respaldar y justificar los días de trabajo de acuerdo a las jornadas de trabajo estipuladas en los Contratos de Trabajo y con adecuación a la norma legal.

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

El Libro de Asistencia se mantendrá en un lugar visible, pues reviste el carácter de documento público y no puede ser adulterado.

La Línea de Supervisión deberá controlar que cada trabajador firme y registre diariamente la hora de entrada y salida de cada turno.

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

El Libro de Asistencia será la base para calcular las horas extras que se produzcan mes a mes.

### **11.11. De la 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 permitan la adquisición de conocimientos y habilidades de tipo técnico y social, en cada una de las áreas de servicios.

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

### **11.12. De la Evaluación de Desempeño**

Todos los empleados tendrán una entrevista de evaluación anual, realizada por su jefe directo, que tendrá por 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.

Esta actividad se realizará a través de formularios, diseñados específicamente para la actividad.

### **11.13. De las Comunicaciones Internas**

A través de comunicaciones internas expeditas, el operador pretende mejorar el compromiso del personal y compartir información de modo claro, oportuno y accesible, brindando al mismo tiempo un espacio de similares características.

Los medios utilizados son:

- ❑ Revista Interna Corporativa “Compass a la Carta”
- ❑ Revista Electrónica Compass a la Carta
- ❑ Revista Latinoamérica “La Zone News”
- ❑ Informativos de concursos internos y cambios organizacionales a través de la casilla comunicaciones@eurest.cl
- ❑ Diarios murales

- Comunicaciones directas del personal de Supervisión

#### **11.14. De la Entrevista de Salida y la Rotación de Empleados**

El Concesionario cuidará que cada empleado tenga una entrevista de salida independiente de la causal de su desvinculación. Esta información será de gran utilidad para identificar posibles focos de conflictos o situaciones de desmotivación que puedan ser trabajados mediante acciones concretas, propiciando la reducción de la tasa de rotación de empleados.

#### **11.15. De la Satisfacción de los Empleados**

La Satisfacción de los Empleados es vital en nuestra búsqueda de ser el empleador preferido. Ésta se medirá a través de la aplicación de una encuesta anónima, que busca obtener información sobre temas tales como:

- Oportunidades de desarrollo
- Capacitación
- Lealtad de permanencia en la Compañía
- Espacio físico de trabajo
- Comunicaciones internas
- Remuneración
- Otros

Los resultados de esta encuesta serán comunicados a los participantes y se elaborará, a partir de ellos, planes de trabajo que permitan abordar aspectos que mejoren la percepción de nuestros trabajadores y con ello su satisfacción.

## 12. PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO

### 12.1. Gerente de Explotación

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>GERENTE DE EXPLOTACIÓN</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Gerente de Servicios Concesionados
<b>Supervisión</b>	Jefe de Servicios; Jefe de Mantención; Coordinador de Reinserción social; Encargado de RRHH; Coordinador de Unidad de Salud; Encargado de Presupuestos, Costos y Control de Gestión, Encargado de gestión y de administración de la información; Encargado de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente; Secretaria.
<b>Segmento</b>	Concesiones

El Gerente de Explotación debe procurar que los distintos puntos de servicio del establecimiento penitenciario a su cargo funcionen en cumplimiento con las políticas establecidas por el Operador y con las cláusulas de servicios acordadas con el cliente, teniendo como meta cumplir con el presupuesto asignado y obtener resultados financieros favorables. Para ello debe supervisar la gestión interna del establecimiento penitenciario y visitar periódicamente a los distintos representantes del cliente, buscando satisfacer sus demandas y buscar nuevas oportunidades de negocio.

**OBJETIVOS DEL CARGO** (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

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

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Controlar que el establecimiento penitenciario a su cargo funcione en cumplimiento con las políticas establecidas por el Operador.
- ❑ Controlar que el establecimiento penitenciario a su cargo cumpla con el presupuesto asignado para cada período.
- ❑ Controlar que el establecimiento penitenciario a su cargo cumpla con los estándares prefijados en el establecimiento penitenciario con el cliente.
- ❑ Controlar los gastos realizados por su establecimiento penitenciario, cuidando que éstos se encuentren dentro del presupuesto aprobado.
- ❑ Estudiar, diseñar e implementar iniciativas orientadas a mejorar los resultados operacionales y financieros del establecimiento penitenciario a su cargo.
- ❑ Reportar periódicamente los resultados del establecimiento penitenciario bajo su responsabilidad.
- ❑ Mantenerse informado sobre lo que acontece en el establecimiento penitenciario 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 establecimiento penitenciario bajo su responsabilidad, buscando llegar al mejor acuerdo para las partes.
- ❑ Confeccionar el presupuesto anual de su establecimiento penitenciario.
- ❑ Evaluar, en forma anual, el desempeño de sus subordinados directos y establecer sus metas de trabajo para el próximo periodo.
- ❑ Finalmente, el Gerente de Explotación del Establecimiento Penitenciario 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.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Debe informar al Gerente de Operación Concesiones acerca del cumplimiento de las operaciones en el GP3

- ❑ Debe entregar instrucciones de trabajo a sus subordinados directos, debiendo además supervisar que éstos cumplan adecuadamente con las tareas asignadas.
- ❑ Otros, de acuerdo al requerimiento y demandas que tengan sus establecimiento penitenciarios.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Es responsable por la supervisión del personal que tiene a su cargo.
- ❑ Es responsable de la realización de los informes de gestión solicitados por su superior.
- ❑ Es responsable de cumplir con el presupuesto de su gerencia.
- ❑ Es responsable de resguardar información confidencial de la compañía.
- ❑ Es responsable por los contactos externos, es decir, mantener un contacto fluido y cordial con el cliente.
- ❑ Es responsable por las pérdidas o ganancias de dinero en el establecimiento penitenciario a su cargo.
- ❑ Es responsable de cuidar el patrimonio del Operador y de sus Clientes: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Obtener índices operativos, de gestión y de rentabilidad dentro de los parámetros esperados para cada período.
- ❑ Obtención de resultados favorables en negociaciones con clientes.
- ❑ Cumplimiento de Budget.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

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

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico reducido, correspondiente a trabajo en oficina.

- ❑ Ritmo de trabajo: fluctúa entre momentos muy activos y momentos en que la intensidad del trabajo es moderada, dependiendo específicamente de la tarea a realizar en el momento.
- ❑ Posturas requeridas: preferentemente sentado en un escritorio.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: Instalaciones del Establecimiento Penitenciario.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Asertividad y Uso del Poder: Hacer que otros cumplan con sus deseos. Implica comunicar a otros lo que hay que hacer y lograr que lo realicen teniendo como fin último el bien de la organización.
- ❑ Construcción de relaciones: construir redes de trabajo fuera de la organización con personas que puedan aportar información, asistencia o apoyo para las metas de trabajo. Esto incluye el esfuerzo por mantener relaciones amigables con personas que son o pueden llegar a ser útiles para la consecución de las metas organizacionales.
- ❑ Espíritu emprendedor: Busca activamente oportunidades de mercado y de incremento del negocio. Resolución: eficacia en la solución de problemas detectados.

#### 12.2. Jefe de Servicios

Nombre del Cargo	JEFE DE SERVICIOS
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Gerente de Explotación
<b>Supervisión</b>	Encargados de Aseo, Encargado de cocina, Encargado de Lavandería, Bodeguero, Chofer
<b>Segmento</b>	ESS - Concesiones

El Jefe de Servicios planifica, organiza, dirige, supervisa y controla los servicios de aseo, lavandería, alimentación y economato. 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 (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Lograr una excelencia operacional, a través de una planificación oportuna y un servicio de calidad al cliente interno y externo.
- ❑ Cumplir con el presupuesto anual asignado para el centro.
- ❑ Asegurarse de que los servicios de aseo, retiro de basuras, control de plagas, economato, alimentación, lavandería se realicen siguiendo los estándares de calidad y seguridad estipulados por el cliente y el Operador.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Conocer el alcance de los servicios de Aseo y Control de Plagas Economato, Alimentación y Lavandería Contratados.
- ❑ Controlar los servicios entregados, para lo cual debe mantenerse informado y llevar constancia de las distintas actividades realizada por el personal que dirige.
- ❑ Supervisar la labor de su personal a cargo con la finalidad de que el aseo se realice de acuerdo a los estándares fijados en el contrato establecido con el cliente.
- ❑ Controlar la gestión del área a través del control estricto de los insumos y productos utilizados para la operación y del control y planificación adecuado del personal.
- ❑ Revisar los estados de pago.
- ❑ Realizar informes y estadísticas mensuales sobre la gestión y productividad en el área.
- ❑ Programar y coordinar las actividades de aseo cotidianas planificando la operación, considerando los equipos, los materiales y la mano de obra.
- ❑ 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 Jefe de Servicio 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.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Su superior, Gerente de Explotación, a quien debe informar acerca de la gestión del área (ventas, costos, planificación del trabajo)
- ❑ Jefes de otras áreas de servicio, quienes solicitan trabajos de aseo, lavandería o alimentación para sus respectivas áreas.
- ❑ Encargado de RRHH, a quien le debe hacer entrega de un informe de las horas trabajadas y extras de sus subordinados. También debe informarle sobre el desempeño de sus subalternos para barajar posibles ascensos o cambios de puesto.
- ❑ Distintos estamentos del Operador (RRHH, Abastecimiento, etc.)

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

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

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Conseguir excelencia operacional en la entrega de un servicio oportuno y de calidad, sin reclamos posteriores.

- ❑ Obtener las metas programadas para el periodo.
- ❑ Adaptación a los distintos requerimientos y responder satisfactoriamente a los imprevistos.
- ❑ Cumplimiento con las políticas y prácticas de prevención de riesgos del Operador.

#### 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.
- ❑ Manejo de software para trabajo de oficina (Word, Excel, Powerpoint)

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado, correspondiente a labores de supervisión.
- ❑ Ritmo de trabajo moderado pudiendo variar en distintos días del mes del trabajo es moderada, dependiendo específicamente de la tarea a realizar en el momento.
- ❑ Posturas requeridas: preferentemente sentado en un escritorio.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: Instalaciones del Establecimiento Penitenciario.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Dirección y uso del poder de la posición: Expresa el intento del individuo de hacer que otros cumplan con sus deseos. Implica comunicar a otros lo que hay que hacer y lograr que lo realicen teniendo como último fin el bien de la organización.
- ❑ Planificación y organización: Fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo.
- ❑ Innovación: Intenta descubrir soluciones nuevas a los problemas que va enfrentando en la cotidianeidad.

### 12.3. Jefe de Mantenimiento

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>JEFE DE MANTENIMIENTO</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Gerente de Explotación
<b>Supervisión</b>	Supervisores, Maestros Jefes de Mantención.
<b>Segmento</b>	
<b>Sector</b>	ESS - Concesiones

El Jefe de Mantenimiento planifica, organiza y supervisa los servicios de mantenimiento y reparación que la infraestructura de los Establecimientos Penitenciarios requieren. Debe controlar los costos del área, junto con cerciorarse que su área otorgue servicios que contemplen la seguridad, prontitud y la calidad del servicio.

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Conformar un equipo de trabajo que colabore con la obtención de los objetivos antes mencionados. Para ello debe velar porque se respeten los derechos, deberes y obligaciones del personal a su cargo.
- ❑ Lograr una excelencia operacional, a través de la entrega de un servicio de mantenimiento de calidad al cliente tanto interno como externo.
- ❑ Lograr resultados financieros que otorguen ganancias a la empresa, respetando el presupuesto asignado y por medio del control de costos y ventas del área

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ 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.
- ❑ Responsable de autorizar las Instrucciones de Servicio, evaluar y autorizar los requerimientos de insumos, repuestos y materiales, realizados por sus supervisores para la ejecución de los programas de mantenimiento.

- ❑ Responsable de coordinar las autorizaciones de las actividades de mantenimiento con el Inspector Fiscal.
- ❑ Responsable de generar los informes que la Gerencia de Contrato requiera para el análisis de su propia gestión y para información a la Inspección Fiscal.
- ❑ Responsable por implementar y controlar las políticas de personal, calidad y prevención de riesgos de El Operador
- ❑ Responsable por investigar y analizar anomalías en la infraestructura y equipamiento, proponer y disponer planes de contingencia.
- ❑ Responsable por controlar y optimizar los costos asociados al mantenimiento
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Su superior, Gerente de Explotación, a quien debe informar acerca de la gestión del área (ventas, costos, planificación del trabajo)
- ❑ Jefe de Bodega, en aquellas situaciones en que se deben realizar compras locales urgentes
- ❑ Encargado de RRHH, a quien le debe hacer entrega de un informe de las horas trabajadas y extras de sus subordinados. También debe informarle sobre el desempeño de sus subalternos para barajar posibles ascensos o cambios de puesto.
- ❑ Sus Subalternos, a quienes supervisa en el cumplimiento de sus funciones, vela por sus derechos y con quienes realiza labores en conjunto.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ 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 la empresa para el desempeño de sus funciones (medios tecnológicos y materiales). 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 la empresa para su gestión en el área mantención.
- ❑ Debe cuidar el Patrimonio de la empresa: 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, además, las charlas de seguridad se efectúen al inicio de cada turno. También es responsable por la seguridad de los clientes por

cuanto éstos pueden causarse daño por instalaciones incorrectas o por reparaciones no realizadas a tiempo.

- ❑ Es responsable de la elaboración de Informes y de la entrega oportuna de información.
- ❑ Contacto con el cliente: debe mantener una buena relación con el cliente, cumpliendo con la implementación de las normativas de calidad y seguridad en los trabajos de mantención y reparación que se realicen.
- ❑ Es responsable por pérdidas o ganancias de dinero generadas en su área.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Obtener las metas programadas para el periodo, en cuanto a presupuesto o budget, y rentabilidad financiera del contrato.
- ❑ Conseguir excelencia operacional en la entrega de un servicio oportuno y de calidad, sin reclamos posteriores.
- ❑ Adaptación a los distintos requerimientos y responder satisfactoriamente a los imprevistos.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Título de Ingeniero Mecánico, eléctrico, constructor civil con mención en instalaciones, o profesionales, con experiencia laboral anterior que demuestre dominio sobre los requerimientos del cargo.
- ❑ Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- ❑ Manejo a nivel usuario de PC, en los siguientes programas: Excel, word, msproject, power point

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado: supervisión del cumplimiento de funciones personal.
- ❑ Ritmo de trabajo moderado: pudiendo variar según los días del mes.
- ❑ Posturas requeridas: sentado y de pie durante trabajo en terreno.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones del campamento y oficina adaptada en el recinto.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Persuasión: Convince a otros con argumentos relevantes.

- ❑ Negociación: Se muestra activo en identificar posiciones y alcanzar acuerdos.
- ❑ Planificación y organización: Fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo.
- ❑ Innovación: Intenta descubrir soluciones nuevas a los problemas que va enfrentando en la cotidianeidad.

#### 12.4. Encargado de Gestión y de Administración de la Información

Nombre del Cargo	ENCARGADO DE GESTION Y DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN
Posición en el Organigrama	
Subordinación	Gerente de Explotación
Supervisión	No contempla
Segmento	
Sector	ESS - Concesiones

El Encargado de Gestión y administración de información, confecciona informes para cada servicio que el operador presta al GP3 y supervisa los informes de los subcontratistas del operador, debiendo hacerlo de manera fidedigna y dentro del plazo establecido. Para esto, debe recopilar la información referente a la cantidad de servicios entregados, verificando su exactitud. Además, debe encargarse de enviar la información a quién corresponda.

OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Recopilar y utilizar información fidedigna sobre cada servicio prestado en el GP3.
- ❑ Emisión y difusión de Instrucciones de servicio permanentes (IS) para puestos de trabajo

FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Elaboración de minutas de turnos de servicio y seguimiento computacional de las tareas asignadas al personal.
- ❑ 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 Explotación.

- ❑ Confeccionar y mantener actualizado un registro con todos los servicios y subcontratistas del Operador
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Su superior, a quien debe entregar informes de gestión y mantener informado respecto al estado de avance de las cobranzas a los clientes.
- ❑ Jefe de Servicios, quien lo retro alimenta con información sobre su gestión.
- ❑ Personal del Departamento de Facturación y Cobranza, a quienes debe enviar estados de pago u órdenes de facturación.
- ❑ 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.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ 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 SIADesempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.
- ❑ Debe seguir los métodos y procedimientos estipulados por la compañía para recopilar la información de las ventas del centro.
- ❑ Debe controlar la venta de los servicios y productos entregados por la compañía.
- ❑ Es responsable por pérdidas y ganancias de la empresa, debiendo efectuar cobranzas que correspondan exactamente con el valor del servicio.
- ❑ Debe manejar información confidencial, básicamente precios de servicios, ganancias y/o pérdidas del centro, entre otros.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Conseguir excelencia operacional en la entrega de un servicio oportuno y de calidad, sin reclamos posteriores.
- ❑ Obtener las metas programadas para el periodo.

- ❑ Adaptación a los distintos requerimientos y responder satisfactoriamente a los imprevistos.
- ❑ Cumplimiento con las políticas y prácticas de prevención de riesgos del Operador.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Contador.
- ❑ Manejo de herramientas informáticas
- ❑ Experiencia laboral mínima de dos años.

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado: trabajo administrativo asociado a la recopilación de información y elaboración de documentos e informes.
- ❑ Ritmo de trabajo moderado: pudiendo variar según los días del mes; se intensifica los días cercanos a la entrega de informes o estados de pago a Casa Matriz.
- ❑ Posturas requeridas: principalmente sentado; aunque se comparte con el traslado en busca de información.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: dependencias de contrato.
- ❑ Turnos de trabajo, los cuales varían dependiendo de cada contrato.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Integridad y disciplina: el trabajador debe actuar conforme a normas éticas y sociales, junto con adaptarse a las políticas institucionales, básicamente las relacionadas con el control de calidad, seguridad, higiene y contabilización de vales de venta de servicio.
- ❑ Preocupación por la calidad y el orden: el trabajador debe actuar minimizando los errores y manteniendo altos estándares de calidad, mediante el monitoreo del trabajo, a través del desarrollo y mantención de sistemas de organización del trabajo y de información.
- ❑ Análisis numérico: el trabajador debe contar con habilidad para buscar, analizar y presentar datos numéricos.

### 12.5. Secretaria – Asistente de Gerencia

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>SECRETARIA-ASISTENTE GERENCIA</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Gerente de Explotación
<b>Supervisión</b>	No contempla
<b>Segmento</b>	ESS-Concesiones

El Secretaria Asistente administra la agenda y actividades de la jefatura directa, coordina sus traslados y reuniones, se encarga de establecer sus contactos con otros ejecutivos internos y externos a la compañía (teléfono, e mail), confecciona y envía documentación y prepara diversos materiales de apoyo, proporcionando oportunamente los medios de apoyo para el trabajo de su superior.

**OBJETIVOS DEL CARGO** (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- Realizar tareas administrativas que colaboren a que el superior directo se aboque completamente a las actividades propias de su cargo.

**FUNCIONES** (Tareas habituales y ocasionales)

- Administrar la agenda de su jefatura, agendando tiempo para atender solicitudes de encuentros con ejecutivos, clientes y visitas.
- Realizar labores administrativas de apoyo a la función de su jefatura y a otras jefaturas del EP.
- Mantenerse informada de las actividades realizadas por su superior, de futuros compromisos y tareas encomendadas.
- Atender y realizar sus llamadas telefónicas.
- Recibir, anotar y transmitir recados a su jefatura.
- Digitar, imprimir, copiar, enviar y/o archivar documentos (memorandums, cartas, entre otros).
- Finalmente, el Secretaria Asistente 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.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Debe recibir órdenes de su superior directo e informarle acerca del cumplimiento de sus funciones.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Es responsable por los materiales y equipos que la empresa le entrega para el cumplimiento de sus funciones.
- ❑ Es responsable de seguir los métodos y procesos; esto es, debe seguir los procedimientos establecidos por la empresa para la realización de las funciones propias de su cargo.
- ❑ Es responsable de la custodia y entrega de documentos a su superior directo.
- ❑ Es responsable de planificar y controlar la agenda de su superior.
- ❑ Es responsable de cuidar el patrimonio de la empresa: instalaciones, equipos, mobiliario, etc

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Cumplimiento adecuado y dentro de los plazos de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Título de Secretaria.
- ❑ Manejo avanzado de software para trabajo de oficina (Word, Excel, PowerPoint, principalmente)
- ❑ Experiencia mínima de un año en el cargo o en las funciones especificadas.

#### EXIGENCIAS FÍSICAS

- ❑ Esfuerzo físico reducido, correspondiente a trabajo en oficina.
- ❑ Ritmo de trabajo: fluctúa entre momentos acelerados, correspondientes a la realización de tareas con fecha de entrega no alterable; y momentos en que la intensidad del trabajo es moderada.
- ❑ Posturas requeridas: preferentemente sentado en un escritorio.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: Oficina de E. P.

## PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Compromiso Organizacional: actuar para alinear la propia conducta con las necesidades, prioridades y metas de la organización, colocando las necesidades organizacionales antes que las personales y actuando en vías de conocer y promover las metas organizacionales.
- ❑ Planificación y organización: fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo
- ❑ Orientación al cliente: demostrar sensibilidad a las demandas y peticiones.
- ❑ Sociabilidad: interactúa sin esfuerzo con otras personas

### 12.6. Coordinador de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>COORDINADOR DE CALIDAD SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE / INGENIERO EN ALIMENTOS</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Gerente de Explotación
<b>Supervisión</b>	Indirecta sobre todos los trabajadores del concesionario y en especial del área de alimentación y bodega del E. P.
<b>Segmento</b>	ESS-Concesiones

El Coordinador de Calidad Seguridad y Medio Ambiente, supervisa el cumplimiento de los sistemas de calidad e higiene en la operación del Establecimiento Penitenciario, debiendo tomar las medidas correctivas pertinentes en el caso de no llevarse a cabo adecuadamente.

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Coordinar el desarrollo, implementación y mantención de los procedimientos del sistema de calidad estipulados por la empresa.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Coordinar la implementación de los programas de salud y nutrición.
- ❑ Supervisar que se efectúen los procedimientos de toma de temperatura a las preparaciones durante los servicios.

- ❑ Programar y dictar capacitaciones según las necesidades que se presenten a los trabajadores del casino, en temas referidos al sistema de calidad, higiene o implementación de nuevos procedimientos de cocina, por ejemplo, cook and chill.
- ❑ Verificar que los Supervisores de Alimentación implementen los procedimientos de calidad ISO.
- ❑ Velar por la realización de muestras de las elaboraciones preparadas en el área de alimentación.
- ❑ Cuando corresponda enviar las muestras a análisis de laboratorio, y dependiendo de los resultados, debe investigar las causas e implementar las medidas correctivas pertinentes
- ❑ Confeccionar mensualmente un informe de calidad, enviándolo al Departamento de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente en Casa Matriz.
- ❑ Realizar inspecciones a las instalaciones de la cocina, bodega, cámaras de refrigerado, etc; verificando el cumplimiento de los procedimientos de calidad e higiene en ellas, efectuando retroalimentación del funcionamiento a los encargados de cada área.
- ❑ Empezar acciones correctivas en caso de evidenciarse fallas operacionales relacionadas con las normas de calidad e higiene de la empresa.
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Controla que los encargados de las áreas de alimentación, cumplan con los procedimientos de calidad establecidos por la compañía.
- ❑ Dicta capacitaciones a los trabajadores de las áreas de alimentación del EP.
- ❑ Recibe órdenes de su superior y le informa acerca cumplimiento de sus funciones

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Debe planear y controlar la implementación de los procedimientos del sistema de calidad estipulado por la empresa.
- ❑ Es responsable de aprobar las auditorías de calidad internas y externas.
- ❑ Debe confeccionar los reportes de calidad del EP.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Confección y envío de informes y mantención de registros.

- ❑ Implementación efectiva del sistema de calidad.
- ❑ Reducir al máximo los riesgos asociados: intoxicaciones, niveles microbiológicos elevados en los análisis de las elaboraciones, etc.
- ❑ Apoyo permanente a la operación en temas de calidad.
- ❑ Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Título profesional de Ingeniero en Alimentos.
- ❑ Experiencia mínima de un año en el cargo.
- ❑ Conocimientos básicos de sistema de calidad ISO 9000 y Cook and Chill.

#### EXIGENCIAS FÍSICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado: debiendo principalmente realizar inspecciones
- ❑ Ritmo de trabajo moderado: pudiendo variar según las condiciones de trabajo, pues en días en que se produzcan incidentes o auditorías de calidad, el ritmo se acentúa.
- ❑ Posturas requeridas: de pie durante visitas a instalaciones y sentado en labores de oficina.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones de las áreas de alimentación y almacenamiento de mercaderías en el EP.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Planificación y organización: fijar metas y prioridades, logrando establecer planes de trabajo para alcanzarlas.
- ❑ Preocupación por la calidad y el orden: actuar minimizando los errores y manteniendo altos estándares de calidad mediante el chequeo o monitoreo del trabajo, y a través del desarrollo y mantención de sistemas de organización del trabajo y de información.
- ❑ Resolución: eficacia en la solución de problemas detectados.

## 12.7. Encargado de Aseo

Nombre del Cargo	ENCARGADO DE ASEO
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Supervisor de Aseo
<b>Supervisión</b>	Auxiliar de Aseo
<b>Sector</b>	ESS-Concesiones

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

### **OBJETIVOS DEL CARGO (Contribución del cargo a los objetivos de la empresa)**

- ❑ Garantizar el cumplimiento de las labores de aseo programadas para su equipo, debiendo controlar que éstas se realicen en cumplimiento con los estándares de orden y aseo y con los procedimientos de higiene y seguridad establecidos por la compañía.
- ❑ 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.

### **FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)**

- ❑ 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 Jefe de Bodega, siempre que sea necesario.
- ❑ Supervisar la realización de las labores de aseo realizadas 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 la compañía y utilizando todos los implementos de seguridad necesarios.

- ❑ Realizar tareas operativas de aseo, colaborando con los auxiliares de aseo en el cumplimiento de las tareas asignadas.
- ❑ Rotular los productos químicos utilizados en el área y dosificarlos de acuerdo a las instrucciones.
- ❑ Recolectar las prendas de ropa que deben ser enviadas a lavandería, 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 contraturno 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 y de acuerdo al criterio de su superior.

#### **RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)**

- ❑ Su superior, de quien debe recibir instrucciones y reportar el cumplimiento de las tareas asignadas.
- ❑ Jefe de Bodega, para solicitarle los insumos necesarios para la realización de los trabajos asignados a su área; y con el personal de bodega para la entrega y retiro de prendas de ropa.
- ❑ Sus subordinados, a quienes supervisa y apoya en la realización de las tareas de aseo.
- ❑ Su contraturno a quien debe informar los avances realizados por su grupo de trabajo y las tareas pendientes y los problemas que deben solucionarse.

#### **RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)**

- ❑ Debe aplicar los procedimientos de limpieza y desinfección estipulados por la empresa, 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 de la empresa (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; y asegurarse que sus subordinados también lo hagan.
- Debe cuidar el patrimonio del cliente, principalmente los objetos personales que el cliente mantiene en las diferentes instalaciones del campamento y asegurarse que sus subordinados también lo hagan.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- Asistencia y puntualidad a su turno de trabajo.
- Cumplimiento de las normas de higiene y seguridad de la empresa.
- Ausencia de reclamos por la calidad de las tareas de aseo realizadas por su grupo de trabajo.
- Presentación personal acorde con las normas de la empresa.
- Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- Enseñanza media completa.
- Experiencia anterior de dos años como Auxiliar de Aseo; deseable experiencia anterior en el cargo o similares.
- Salud compatible con el trabajo
- 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.

#### EXIGENCIAS FÍSICAS

- Esfuerzo físico intenso: desplazamiento constante de lugar, exigencia de cargar pesos.
- Ritmo de trabajo: moderado.
- Posturas requeridas: de pie y en movimiento constante dentro de las instalaciones del campamento.

### CONDICIONES DE TRABAJO

- Entorno físico: instalaciones Establecimiento Penitenciario.
- Turnos de trabajo, los cuales varían dependiendo de cada contrato.

### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- Adaptación a las políticas institucionales y disciplina: el trabajador debe seguir las políticas, normas y procedimientos de higiene, calidad y seguridad establecidos por la empresa para el desempeño de sus funciones. Adicionalmente, debe cumplir con la normativa del “Manual del Trabajador”.
- Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia: el trabajador debe ser capaz de adaptar su conducta en forma satisfactoria frente a alguna variación en su trabajo, ya sea frente a cambios en los procedimientos de trabajo, a nuevas instrucciones de su superior o a imprevistos y/o problemas para llevar a cabo sus funciones.
- Energía y tenacidad: el trabajador debe mantener un nivel de actividad adecuado a las necesidades del momento y que le permita realizar sus tareas en forma eficiente y dentro de los plazos establecidos.

#### 12.8. Bodeguero

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>BODEGUERO</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Jefe de Servicios
<b>Supervisión</b>	Ayudante de Bodega
<b>Segmento</b>	
<b>Sector</b>	Concesiones

El Bodeguero debe garantizar la continuidad de la producción, disponiendo de la cantidad necesaria de materias primas de calidad para cada uno de los servicios. Para esto, debe controlar el stock de insumos, cuidando no tener exceso de mercadería, llevando registros y solicitando materias primas cuando es necesario. Además, debe revisar las condiciones de almacenamiento de las materias primas, controlando tanto la calidad de los insumos como su costo.

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Cumplir con el presupuesto del contrato en cuanto a gastos en insumos y materias primas.
- ❑ Asegurar la continuidad de la producción disponiendo en bodega de las materias primas necesarias para cada servicio.
- ❑ Controlar la calidad de los insumos que serán utilizados en las elaboraciones.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Planificar y efectuar pedidos de materias primas, y materiales de aseo y desinfección, según lo requerido por el Establecimiento a la Gerencia de Abastecimiento en Casa Matriz.
- ❑ Gestionar pedidos urgentes que solicite su superior.
- ❑ Gestionar los pedidos de insumos que se utilizarán en eventos especiales solicitados por el cliente.
- ❑ Agilizar la llegada de los pedidos directamente con los proveedores.
- ❑ En el caso que el proveedor se retrase, que los productos lleguen en mal estado o que no cumplan con los estándares fijados, debe efectuar un reclamo formal, para solicitar el cambio, a la Gerencia de Abastecimiento o directamente al proveedor.
- ❑ Informar anticipadamente a su superior en el caso que las materias primas no lleguen a tiempo para informar al cliente con anterioridad acerca de los cambios en la minuta.
- ❑ Supervisar la realización de los chequeos de calidad de las materias primas, sus envases y fechas de vencimiento, realizado por los ayudantes de bodega.
- ❑ Controlar el correcto almacenamiento de insumos: rotulación, fechas de vencimiento, Normas ISO, entre otros; aplicando las medidas necesarias para evitar focos de contaminación de alimentos.
- ❑ Cerciorarse del cumplimiento de las normas de higiene y seguridad en las distintas dependencias de la bodega: congelados, cámaras, abarrotes, perecibles, químicos y desechables.
- ❑ Verificar el funcionamiento de los equipos de refrigeración para el almacenamiento de congelados y carnes.
- ❑ Despachar a las áreas de producción los insumos requeridos para cada servicio, en correspondencia con la minuta y con el número de raciones a elaborar (carta de trabajo). Además, encargarse de que las áreas de producción cuenten con los artículos de desinfección para los alimentos.

- ❑ Recibir los insumos que no fueron utilizados en producción y 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 producción correspondientes.
- ❑ Efectuar tomas de inventarios semanales, contabilizando la totalidad del stock en bodega.
- ❑ Llevar un control computacional de las facturas recibidas con los pedidos.
- ❑ Calcular el gasto diario de insumos del contrato, entregando esta información a su superior, en una planilla de incidencia diaria.
- ❑ Efectuar informes de facturación, enviándolo a la Gerencia de Abastecimiento en Casa Matriz.
- ❑ Llevar un control estricto de los intercambios internos entre las distintas áreas de producción de: utensilios de cocina, insumos, vajillas, etc. Para esto, debe llenar un formulario de transferencias internas.
- ❑ Llevar un control estricto de intercambio con otros centros o contratos de: materias primas, abarrotos, utensilios de cocina, etc. Para esto, debe llenar formularios de guías de despacho.
- ❑ Supervisar el envío de ropa del personal a la lavandería.
- ❑ Asignar tareas a sus subordinados y supervisar el cumplimiento de éstas.
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Asigna tareas a los ayudantes de bodega, y supervisa su cumplimiento.
- ❑ Recibe órdenes de su superior, y le informa acerca del cumplimiento de sus funciones.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Es responsable por la supervisión del personal que tiene a cargo.
- ❑ Es responsable por materiales y equipos, debiendo cuidar su uniforme, los artículos de seguridad que le proporciona la empresa y los equipos de bodega (refrigeradores, cámaras, etc.)
- ❑ Debe seguir los procedimientos de calidad e higiene establecidos para la recepción, el despacho y el almacenaje de insumos.
- ❑ Seguridad de terceros, principalmente de sus subordinados.

- ❑ Debe cuidar el patrimonio de la empresa: instalaciones, equipos, mobiliario, etc.
- ❑ Debe confeccionar los documentos asociados: formulario de transferencias internas y externas, inventario, informe de facturación, etc.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Abastecimiento oportuno, eficiente y de acuerdo a lo solicitado.
- ❑ Confección y entrega de información en forma oportuna y fidedigna.
- ❑ Cumplimiento de las normas y procedimientos de calidad e higiene establecidos para la recepción, el despacho y el almacenamiento de productos.
- ❑ Resultados de auditoría e inventarios de bodega.
- ❑ Mantención de un stock mínimo que permita abastecer las necesidades de producción y no genere grandes gastos por pérdidas y mermas de materias primas.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Deseable Título Técnico relacionado al área de Administración.
- ❑ Experiencia de dos años en el cargo y/o similares.
- ❑ Conocimientos básicos de administración, computación, normas de seguridad y control de calidad de alimentos.

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado: con mayor actividad especialmente en las recepciones y despachos de materias primas.
- ❑ Ritmo de trabajo moderado: pudiendo variar según las horas y el día de la semana, acentuándose durante las recepciones y despachos de insumos.
- ❑ Posturas requeridas: principalmente de pie y sentado para la elaboración de informes.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones de la bodega en general, cuartos de refrigeración, oficina adaptada dentro del lugar.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Integridad y Disciplina: Actúa Conforme a las normas éticas y sociales y se adapta a las políticas institucionales.

- ❑ Planificación y organización: Fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo.
- ❑ Sentido de urgencia: Percibe la urgencia real de algunas tareas y actúa en consecuencia a ello.

### 12.9. Chofer

Nombre del Cargo	CHOFER
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Gerente de Explotación, Jefe de Servicios
<b>Supervisión</b>	No contempla
<b>Segmento</b>	ESS-Concesiones

El Chofer transporta al personal y/o materiales dentro y fuera de las instalaciones. Realiza servicios de encargos para transportar y entregar cargas de insumos y/o materiales y realiza trámites en los lugares que su superior le designe. Adicionalmente, el Chofer debe cuidar el estado del vehículo que tiene a su cargo para la realización de sus funciones.

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Movilizar al personal de la compañía.
- ❑ Realizar encargos y trámites indispensables para el adecuado funcionamiento del contrato
- ❑ Trasladar cargas e insumos a casinos distantes, ya sea dentro del mismo contrato o hacia otros contratos cercanos de la compañía.
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Transportar a personal de la empresa desde un lugar a otro del contrato, así como también hacia y desde el Establecimiento.
- ❑ Transportar insumos desde la bodega principal, hasta los distintos sectores de la faena donde la compañía entregue servicios.
- ❑ Trasladar elaboraciones que se preparen en el casino principal, hacia otros casinos.

- ❑ Informar a sus superiores cada vez que el vehículo sufra algún daño y/o cuando exista la necesidad de repararlo o efectuarle las mantenciones correspondientes al kilometraje alcanzado.
- ❑ Revisar diariamente y al cambio de turno el estado del vehículo en base a un check list preparado por el prevencionista de riesgos, debiendo entregárselo al finalizar el turno.
- ❑ Mantener el vehículo provisto con todos las herramientas básicas de reparación, con implementos de seguridad y la documentación exigida legalmente.
- ❑ Abastecer el vehículo de combustible, llevando en una planilla los datos de: fecha del abastecimiento, kilometraje del vehículo y litros de combustible utilizados.
- ❑ Mantener el vehículo en condiciones óptimas de limpieza.
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Sus superiores, a quienes debe informarle acerca del cumplimiento de sus funciones; el estado de la camioneta y el resultado de los trámites o encargos del día.
- ❑ Bodeguero, con quien comparte la labor de cargar el vehículo en caso de trasladar insumos o comidas pre-elaboradas.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Es responsable de los materiales y equipos que le otorga la empresa, debiendo cuidar su uniforme, los artículos de seguridad y las herramientas para desempeñar su trabajo.
- ❑ Debe cuidar el patrimonio de la empresa, específicamente, el estado del vehículo asignado para el cumplimiento de sus funciones.
- ❑ Debe cumplir las normas y procedimientos de seguridad que regulan el desarrollo de su trabajo.
- ❑ Es responsable por la integridad y seguridad de los pasajeros que transporta en el vehículo.

## NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Asistencia y puntualidad a su turno trabajo.
- ❑ Cumplimiento de las normas de seguridad de la empresa.
- ❑ Presentación personal acorde con las normas de la empresa.
- ❑ Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

## REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Deseable enseñanza media completa.
- ❑ Experiencia mínima de dos años en el cargo.
- ❑ Licencia de conducir tipo A2 – B y licencia de conducir otorgada por la faena donde se desempeñe.
- ❑ Conocimientos básicos de mecánica
- ❑ Incompatible para personas que sufren de problemas visuales graves.

## EXIGENCIAS FÍSICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado; éste se intensifica cuando el chofer debe cargar el vehículo.
- ❑ Ritmo de trabajo moderado, pudiendo variar según la urgencia en la realización de ciertas tareas, encargos o traslados.
- ❑ Posturas requeridas: principalmente sentado en el vehículo, trasladándose de un punto a otro del contrato.

## CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones del Establecimiento Penitenciario
- ❑ Turnos de trabajo, los cuales varían dependiendo de las necesidades específicas.

## PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Adaptación a las políticas institucionales y disciplina: el trabajador debe seguir las leyes del tránsito, las políticas, normas y procedimientos establecidos por la empresa para el desempeño de sus funciones. Adicionalmente, debe cumplir con la normativa del “Manual del Trabajador”.
- ❑ Sentido de urgencia: percibir la urgencia real de algunas tareas y situaciones, actuando en consecuencia con ello.

### 12.10. Auxiliar de Aseo

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>AUXILIAR DE ASEO</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Supervisor de Aseo, Líder de Grupo
<b>Supervisión</b>	No contempla
<b>Segmento</b>	Concesiones

El Auxiliar de Aseo ejecuta tareas generales de aseo y desinfección en las diferentes instalaciones del establecimiento, manteniendo sus dependencias y equipos limpios y ordenados.

OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Mantener la limpieza y el orden de las dependencias con la frecuencia adecuada y de acuerdo a las normativas de la empresa y a los estándares del contrato con el cliente.

FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Preparar los materiales de trabajo diariamente antes de la salida a terreno.
- ❑ Realizar el aseo de diferentes dependencias, de acuerdo a las instrucciones de su superior.
- ❑ 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.

RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Debe recibir órdenes de su superior directo e informarle acerca del cumplimiento de sus funciones.

### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Debe aplicar los procedimientos de limpieza y desinfección estipulados por la empresa, 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.

### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Asistencia y puntualidad a su turno de trabajo.
- ❑ Cumplimiento de las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa.
- ❑ Presentación personal acorde con las normas de la empresa.
- ❑ Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Deseable enseñanza media completa.
- ❑ Deseable experiencia anterior en el cargo o similares.
- ❑ Incompatible para personas que padezcan dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras).

### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico intenso: desplazamiento constante de lugar, exigencia de cargar pesos.
- ❑ Ritmo de trabajo: moderado.
- ❑ Posturas requeridas: de pie y en movimiento constante dentro de las instalaciones del Establecimiento

### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones del Establecimiento
- ❑ Turnos de trabajo, los cuales varían dependiendo de cada contrato.

## PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Adaptación a las políticas institucionales y disciplina: el trabajador debe seguir las políticas, normas y procedimientos de higiene, calidad y seguridad establecidos por la empresa para el desempeño de sus funciones. Adicionalmente, debe cumplir con la normativa del “Manual del Trabajador”.
- ❑ Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia: el trabajador debe ser capaz de adaptar su conducta en forma satisfactoria frente a alguna variación en su trabajo, ya sea frente a cambios en los procedimientos de trabajo, a nuevas instrucciones de su superior o a imprevistos y/o problemas para llevar a cabo sus funciones.
- ❑ Orientación de servicio al cliente: el trabajador debe percibir y satisfacer, en forma atenta y amable, las demandas y necesidades de los clientes.
- ❑ Energía y tenacidad: el trabajador debe mantener un nivel de actividad adecuado a las necesidades del momento y que le permita realizar sus tareas en forma eficiente y dentro de los plazos establecidos.

### 12.11. Médico Servicio Penitenciario

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>Médico</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Gerencia de Reinserción Social y Servicios
<b>Supervisión</b>	Enfermera, Paramédico
<b>Sector</b>	ESS - Concesiones

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Gestiona Globalmente el servicio de salud penitenciario, coordina y realiza atenciones en materia de salud a los imputados y/o condenados, sean estas para diagnosticar o tratar enfermedades.
- ❑ Se ocupa de la prevención de enfermedades que puedan amenazar a la población penal.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Coordinar que todos las personas que ingresan al establecimiento, ya sea en calidad de imputados o condenados, se les practiquen exámenes diagnósticos.

- ❑ Realizar contactos con instituciones de salud que puedan atender de forma expedita a los reos en caso de ser necesario.
- ❑ Manejar un control estricto en relación a las enfermedades infecto-contagiosas, con el fin de evitar su propagación.
- ❑ Coordina e impulsa programas y campañas preventivas en relación a problemas de relevancia en el área de salud de la población objetivo.
- ❑ Impulsa actividades de capacitación que apoyan campañas preventivas.
- ❑ Finalmente, el Médico Jefe 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.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Con interlocutores para coordinar actividades.
- ❑ Con jefatura para coordinar planes de trabajo.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Cumplir con los planes de trabajo asignados.
- ❑ Entrega de informes sobre las evaluaciones realizadas.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Cumplimiento con programa de trabajo pactado.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Estar en posesión del título profesional de Médico Cirujano.
- ❑ Experiencia de al menos 3 años ejerciendo la profesión.
- ❑ Manejo de computadores a nivel usuario ( Excel y Word).

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado; en labores de oficina y en atención de pacientes.
- ❑ Ritmo de trabajo: en general le corresponde un ritmo de trabajo moderado.
- ❑ Posturas requeridas: tanto de pie como sentado.

## CONDICIONES DE TRABAJO

- Entorno físico: instalaciones de servicio de salud en EP.

## PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- Integridad y Disciplina: Actúa conforme a las normas éticas y sociales y se adapta a las políticas institucionales.
- Planificación y organización: Fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo.

### 12.12. Enfermera

Nombre del Cargo	Enfermera
Posición en el Organigrama	
Subordinación	Médico Jefe Servicio Penitenciario
Supervisión	Paramédicos
Sector	ESS - Concesiones

La enfermera, es la encargada de apoyar las labores de atención en materia de salud al médico responsable o de turno, con el fin de brindar una atención expedita a los internos. Adicionalmente será responsable de la Gestión Global del servicio de salud penitenciario, cuando el médico jefe de Servicio de salud no se encuentra disponible.

### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- Brinda atención directa a pacientes, apoyando la labor médica.
- Maneja de forma estricta los registros de pacientes.

### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- Realiza la atención primaria de los pacientes que acuden a la unidad de salud del recinto penitenciario.
- Realiza toma de exámenes.
- Maneja control estricto de las fichas de pacientes.
- Apoya las labores o atenciones médicas cuando es necesario y así le es requerido.

- ❑ Administrar los materiales de enfermería o farmacia, registrar e informar los consumos.
- ❑ El cargo es será responsable de la Gestión Global del servicio de salud penitenciario, cuando el médico jefe de Servicio de salud no se encuentre disponible.
- ❑ Finalmente, la enfermera 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.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Con jefatura para coordinar actividades a seguir o planes de trabajo.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Cumplir con los planes de trabajo asignados.
- ❑ Fichas de pacientes existentes y actualizadas.
- ❑ Responsable de mantener en perfecto estado de funcionamiento, higiene y sanitización, el equipo portátil de primeros auxilios, asignado a su cargo.
- ❑ Responsable de activar procedimientos de emergencia al detectarse personas con síntomas de peligro vital

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Cumplimiento con programa de trabajo pactado.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Estar en posesión del título profesional de Enfermera Universitaria.
- ❑ Deseable experiencia en población de riesgo social.
- ❑ Experiencia de al menos 2 años ejerciendo la profesión.

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado; en labores de oficina y durante trabajo con grupos de la organización.
- ❑ Ritmo de trabajo: en general le corresponde un ritmo de trabajo moderado.
- ❑ Posturas requeridas: tanto de pie como sentado en labores complementarias administrativas.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- Entorno físico: instalaciones de servicio de salud y visitas a terreno.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- Integridad y Disciplina: Actúa conforme a las normas éticas y sociales y se adapta a las políticas institucionales.
- Planificación y organización: Fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo.

#### 12.13. Paramédico

Nombre del Cargo	PARAMÉDICO
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Médico Jefe Servicio Penitenciario.
<b>Supervisión</b>	Ninguna
<b>Sector</b>	ESS - Concesiones

El paramédico es el encargado de apoyar las labores generales de atención que se realizan en el servicio médico, brindando la atención primaria a los pacientes del recinto penitenciario.

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- Asistir a las personas que presenten malestares de salud
- Derivar a los enfermos que requieran atención especializada

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- Atender a los condenados e imputados que sufran algún malestar, diagnosticando los síntomas y ofreciendo atención médica primaria.
- Derivar a los pacientes al profesional que sea necesario, reportando la mayor cantidad de antecedentes posible y haciendo seguimiento al caso.
- Reportar la atención médica primaria de los condenados e imputados a su superior a la brevedad posible.

- ❑ Responsable de mantener en perfecto estado de funcionamiento, higiene y sanitización, el equipo portátil de primeros auxilios, asignado a su cargo.
- ❑ Efectuar examen médico de ingreso al establecimiento penitenciario.
- ❑ Efectuar entrega de medicamentos a los imputados y/o condenados.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Debe seguir los métodos y procedimientos estipulados por la compañía para el cumplimiento de sus funciones.
- ❑ Responsable de mantener en perfecto estado de funcionamiento, higiene y sanitización, el equipo portátil de primeros auxilios, asignado a su cargo.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Cumplir con los planes de trabajo asignados.
- ❑ Fichas de pacientes existentes y actualizadas.
- ❑ Es responsable de las actividades propias de su cargo, descritas anteriormente.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Cumplimiento con programa de trabajo pactado.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Título de Paramédico, certificado por el Servicio Nacional de Salud.
- ❑ Deseable experiencia en población de riesgo social.
- ❑ Experiencia de al menos 1 año ejerciendo la profesión.

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado; en labores de oficina y durante el trabajo en contacto con imputados y condenados.
- ❑ Ritmo de trabajo: en general le corresponde un ritmo de trabajo moderado.
- ❑ Posturas requeridas: tanto de pie como sentado en labores complementarias administrativas.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones del EP.

## PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Integridad y Disciplina: Actúa conforme a las normas éticas y sociales y se adapta a las políticas institucionales.
- ❑ Planificación y organización: Fija eficazmente metas y prioridades, logra establecer planes de trabajo.

### 12.14. Maestro de Cocina

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>MAESTRO DE COCINA</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Supervisor
<b>Supervisión</b>	Aspirante a Maestro, Ayudante de Cocina, Auxiliar de Alimentación
<b>Segmento</b>	
<b>Sector</b>	ESS - Concesiones

El Maestro de Cocina elabora el menú de cada servicio, siguiendo la minuta programada, las normas de higiene, calidad y seguridad establecidas por la empresa y los estándares establecidos en el contrato. Adicionalmente, el Maestro de Cocina debe dirigir y supervisar a sus subordinados en la preparación de los platos programados, controlar los costos de producción y mantener sus áreas de trabajo limpias y ordenadas.

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Preparar un servicio de alimentación de calidad, que contemple el cumplimiento de las normativas de la empresa y los estándares del contrato con el cliente.
- ❑ Dirigir y supervisar el grupo de trabajo de la cocina hacia el cumplimiento del objetivo anteriormente expuesto.
- ❑ Controlar que sus subordinados cumplan las normativas de manipulación e higiene de los alimentos, la higiene y presentación personal, la limpieza y el orden de la cocina.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Revisar la minuta diariamente, verificando tipo de preparación y cantidad solicitada.
- ❑ Revisar la calidad de las materias primas a utilizar.
- ❑ Dirigir y/o realizar los adelantos para las diferentes preparaciones.
- ❑ Preparar y montar los platos calientes, las ensaladas, los postres y/o la repostería.
- ❑ Colaborar en la continuidad del servicio entregado en la línea; debe reabastecer platos y dirigir a sus subordinados, para que colaboren en la consecución de un buen servicio.
- ❑ Iniciar y dirigir los adelantos para el servicio siguiente.
- ❑ Dirigir el equipo de personas a su cargo, entregando instrucciones claras respecto a las tareas a realizar y a la metodología de trabajo a emplear.
- ❑ Utilizar en forma correcta y segura sus utensilios de trabajo: cuchillos, picadoras, sobadora, entre otros.
- ❑ Mantener el orden y la limpieza de la cocina.
- ❑ Cumplir con las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa para la manipulación de los alimentos y de los utensilios de trabajo.
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Debe recibir órdenes de su superior directo e informarle acerca del cumplimiento de sus funciones.
- ❑ Debe verificar que el equipo de cocina cumpla con sus funciones; además debe darle instrucciones de trabajo a sus subordinados, indicando la forma en que deben realizar las tareas encomendadas
- ❑ Además, debe relacionarse con el encargado de bodega y con el personal del área de calidad y seguridad.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Debe seguir los métodos y procesos establecidos por la empresa: normas de higiene y calidad para la manipulación de alimentos; procedimientos administrativos, entre otros.
- ❑ Es responsable por los materiales y equipos que la empresa le entrega para el cumplimiento de sus funciones.

- ❑ Debe cuidar el patrimonio de la empresa: instalaciones, equipos, mobiliario, vajilla, etc.
- ❑ Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, uñas cortas y limpias, pelo corto o recogido, ausencia de joyas, entre otros.
- ❑ Es responsable de la seguridad de sus subordinados en las instalaciones de la cocina; y por la salud de sus comensales; por lo que debe velar que el personal cumpla las normas de higiene y de manipulación de los alimentos y tomar de acciones inmediatas frente a un accidente de trabajo.
- ❑ Debe realizar los informes administrativos solicitados por su superior.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Asistencia y puntualidad al trabajo.
- ❑ Cumplimiento de las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa y de los estándares establecidos por el contrato con el cliente.
- ❑ Presentación personal acorde con las normas de higiene de la empresa.
- ❑ Ausencia de reclamos o quejas por la calidad de los alimentos
- ❑ Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Deseable enseñanza media completa.
- ❑ Experiencia mínima de dos años en el cargo de maestro de cocina.
- ❑ Conocimiento en la elaboración de distintos platos, en técnicas de corte, cocción, condimentación; tipos de carne; uso de equipos de cocina; normas de higiene y manipulación de alimentos.
- ❑ Incompatible para personas que padezcan alguna enfermedad de la piel (dermatitis, pústulas, acné, entre otras) y epilepsia.
- ❑ Deberá cumplir con las exigencias de las normativas vigentes del MINSAL.

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico intenso; principalmente en las horas previas al servicio y durante su entrega.
- ❑ Ritmo de trabajo: fluctúa entre momentos muy acelerados; que corresponden con las horas en que se entrega el servicio, y momentos en que la intensidad del trabajo es moderada, luego de finalizada la producción.
- ❑ Posturas requeridas: de pie

## CONDICIONES DE TRABAJO

- Entorno físico: instalaciones de la cocina y sus diferentes áreas.
- Turnos de trabajo, los cuales varían dependiendo de cada contrato.

## PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- Adaptación a las políticas institucionales y disciplina: el trabajador debe seguir las políticas, normas y procedimientos de higiene, calidad y seguridad establecidos por la empresa para el desempeño de sus funciones. Adicionalmente, debe cumplir con la normativa del “Manual del Trabajador”.
- Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia: el trabajador debe ser capaz de adaptar su conducta en forma satisfactoria frente a algún cambio en su trabajo, ya sea frente a cambios en los procedimientos de trabajo, a nuevas instrucciones de su superior o a imprevistos y/o problemas para llevar a cabo sus funciones.

### 12.15. Aspirante a Maestro

Nombre del Cargo	ASPIRANTE A MAESTRO
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Supervisor, Maestro de Cocina.
<b>Supervisión</b>	Ayudante de Cocina
<b>Segmento</b>	ESS-Concesiones

El Aspirante a Maestro colabora en la elaboración del menú de cada servicio, encargándose en forma independiente de la elaboración de algún elemento de la minuta (platos calientes o fríos, acompañamientos, postres), de acuerdo a las instrucciones de su superior. Para ello, el Aspirante a Maestro debe seguir las normas de higiene, calidad y seguridad establecidas por la empresa y los estándares del contrato.

### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- Preparar alimentos de calidad, contemplando el cumplimiento de las normativas de la empresa y los estándares del contrato con el cliente.
- Controlar que sus subordinados cumplan en forma adecuada con las tareas encomendadas, con las normativas de manipulación e higiene de los alimentos, con la higiene y presentación personal y con la limpieza y el orden de la cocina.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Revisar la minuta diariamente, verificando tipo de preparación y cantidad solicitada.
- ❑ Revisar la calidad de las materias primas a utilizar.
- ❑ Lavar, sanitizar y desinfectar los insumos que serán utilizados en la elaboración de los platos.
- ❑ Realizar los adelantos para las diferentes preparaciones.
- ❑ Realizar una o más de las preparaciones contempladas en la minuta, de acuerdo a las instrucciones de su superior.
- ❑ Colaborar con su superior en la elaboración y montaje los platos calientes, las ensaladas, los postres y la repostería.
- ❑ Realizar los adelantos para el servicio siguiente.
- ❑ Cuando corresponda, debe instruir al Ayudante de Cocina y/o al Auxiliar de Alimentación en la realización de funciones de apoyo.
- ❑ Utilizar en forma correcta y segura sus utensilios de trabajo: cuchillos, picadoras, sobadora, entre otros.
- ❑ Mantener el orden y la limpieza de su área de trabajo.
- ❑ Cumplir con las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa para la manipulación de los alimentos y de los utensilios de trabajo.
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Debe recibir órdenes de su superior directo e informarle acerca del cumplimiento de sus funciones.
- ❑ Debe dar instrucciones de trabajo al Ayudante de Cocina y/o al Auxiliar de Alimentación, siempre que corresponda.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Debe cumplir con las normas de higiene y calidad estipuladas por la empresa para la manipulación de los alimentos.
- ❑ Es responsable por los materiales y equipos que la empresa le entrega para el cumplimiento de sus funciones.
- ❑ Debe cuidar el patrimonio de la empresa: instalaciones, equipos, mobiliario, vajilla, etc.

- ❑ Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, uñas cortas y limpias, pelo corto o recogido, ausencia de joyas, entre otros.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Asistencia y puntualidad al trabajo.
- ❑ Cumplimiento de las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa y de los estándares establecidos por el contrato con el cliente.
- ❑ Presentación personal acorde con las normas de higiene de la empresa.
- ❑ Ausencia de reclamos o quejas por la calidad culinaria de los alimentos que elabora.
- ❑ Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Enseñanza media completa.
- ❑ Experiencia mínima de dos años en cargos de cocina.
- ❑ Conocimientos en la elaboración de diferentes platos, en técnicas de corte, cocción, condimentación; tipos de carne; uso de equipos de cocina; normas de higiene y manipulación de alimentos.
- ❑ Incompatible para personas que padezcan alguna enfermedad de la piel (dermatitis, pústulas, acné, entre otras) y epilepsia.
- ❑ Deberá cumplir con las exigencias de las normativas vigentes del MINSAL.

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico intenso; principalmente en las horas previas al servicio y durante su entrega.
- ❑ Ritmo de trabajo: fluctúa entre momentos muy acelerados; que corresponden con las horas en que se entrega el servicio, y momentos en que la intensidad del trabajo es moderada, luego de finalizada la producción.
- ❑ Posturas requeridas: de pie

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones de la cocina y sus diferentes áreas.
- ❑ Turnos de trabajo.

## PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Adaptación a las políticas institucionales y disciplina: el trabajador debe seguir las políticas, normas y procedimientos de higiene, calidad y seguridad establecidos por la empresa para el desempeño de sus funciones. Adicionalmente, debe cumplir con la normativa del “Manual del Trabajador”.
- ❑ Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia: el trabajador debe ser capaz de adaptar su conducta en forma satisfactoria frente a alguna variación en su trabajo, ya sea frente a cambios en los procedimientos de trabajo, a nuevas instrucciones de su superior o a imprevistos y/o problemas para llevar a cabo sus funciones.
- ❑ Experticia técnica: el trabajador debe dominar técnicas básicas de corte, cocción, condimentación; tipos de carne; preparaciones básicas; uso de equipos de cocina; normas de higiene y manipulación de alimentos.
- ❑ Energía y tenacidad: el trabajador debe mantener un nivel de actividad adecuado a las necesidades del momento y que le permita realizar sus tareas en forma eficiente y dentro de los plazos establecidos.

### 12.16. Ayudante de Cocina

Nombre del Cargo	AYUDANTE DE COCINA
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Maestro o Aspirante a Maestro
<b>Supervisión</b>	No contempla
<b>Segmento</b>	ESS-Concesiones

El Ayudante de Cocina debe realizar los adelantos para la elaboración de los platos contemplados en la minuta, debiendo realizar las tareas que su superior directo le indique. En algunos casos se encarga en forma independiente de la elaboración de platos fríos, postres, y/o acompañamientos, mientras que en otros colabora en la preparación de los platos. Para realizar sus funciones, el Ayudante de Cocina debe seguir las instrucciones de su superior y las normas de higiene calidad y seguridad establecidas por la empresa

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Realizar adelantos para la elaboración de los platos del servicio actual y del siguiente, de acuerdo a las instrucciones directas de su superior.

- ❑ Garantizar la calidad culinaria del servicio de alimentación de acuerdo a normativas de la empresa y los estándares del contrato con el cliente.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Revisar la minuta diariamente.
- ❑ Lavar, sanitizar y desinfectar los insumos que serán utilizados en la elaboración de los platos.
- ❑ Realizar los adelantos de las preparaciones: freír, cocer, porcionar, hornear, entre otros.
- ❑ Realizar tareas de apoyo al trabajo del maestro o del aspirante a maestro; siguiendo sus instrucciones y de acuerdo a las necesidades del momento.
- ❑ Si corresponde, debe desempeñar un trabajo en forma independiente a su superior; por ejemplo, hacerse cargo de la cocina fría, de la repostería o de la preparación parcial y/o completa de un plato.
- ❑ Utilizar en forma correcta y segura sus utensilios de trabajo: cuchillos, picadoras, sobadora, entre otros
- ❑ Mantener el orden y la limpieza de su área de trabajo.
- ❑ Cumplir con las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa para la manipulación de los alimentos y de los utensilios de cocina.
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior, colaborando con el trabajo de todo el equipo del casino y áreas de alimentación.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Debe recibir órdenes de su superior directo e informarle acerca del cumplimiento de sus funciones.
- ❑ Trabaja en forma constante con el equipo de cocina, realizando las tareas de apoyo que le son encomendadas.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Debe cumplir con las normas de higiene y calidad estipuladas por la empresa para la manipulación de los alimentos.
- ❑ Es responsable por los materiales y equipos; esto es, debe cuidar los utensilios y equipos que utiliza en su trabajo.
- ❑ Debe cuidar el patrimonio de la empresa: instalaciones, mobiliario, vajilla, etc

- ❑ Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, uñas cortas y limpias, pelo corto o recogido, ausencia de joyas, entre otros.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Asistencia y puntualidad a su turno de trabajo.
- ❑ Cumplimiento de las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa.
- ❑ Presentación personal acorde con las normas de higiene de la empresa.
- ❑ Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Deseable enseñanza media completa.
- ❑ Experiencia anterior de al menos un año en el cargo o similares.
- ❑ Incompatible para personas que padezcan alguna enfermedad de la piel (dermatitis, pústulas, acné, entre otras) y epilepsia.
- ❑ Deberá cumplir con las exigencias de las normativas vigentes del MINSAL.

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico moderado; se acentúa en las horas previas al servicio.
- ❑ Ritmo de trabajo: se intensifica en las horas previas al servicio; el ritmo de trabajo vuelve a ser moderado una vez que éste termina.
- ❑ Posturas requeridas: de pie y en movimiento constante dentro de la cocina.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones de la cocina y sus diferentes áreas. El casino y áreas de alimentación se ubica en faenas mineras con gran altura geográfica
- ❑ Turnos de trabajo, los cuales varían dependiendo de cada contrato.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Adaptación a las políticas institucionales y disciplina: el trabajador debe seguir las políticas, normas y procedimientos de higiene, calidad y seguridad establecidos por la empresa para el desempeño de sus funciones. Adicionalmente, debe cumplir con la normativa del “Manual del Trabajador”.
- ❑ Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia: el trabajador debe ser capaz de adaptar su conducta en forma satisfactoria frente a alguna variación en su trabajo, ya sea frente a cambios en los procedimientos de trabajo, a nuevas

instrucciones de su superior o a imprevistos y/o problemas para llevar a cabo sus funciones.

### 12.17. Auxiliar de Alimentación

<b>Nombre del Cargo</b>	<b>AUXILIAR DE ALIMENTACIÓN DE LÍNEA</b>
<b>Posición en el Organigrama</b>	
<b>Subordinación</b>	Supervisor de Alimentación, Control Líder
<b>Supervisión</b>	No contempla
<b>Segmento</b>	ESS-Concesiones

El Auxiliar de Alimentación ejecuta tareas generales de aseo y desinfección, manteniendo el casino y áreas de alimentación, sus dependencias y equipos limpios y ordenados; debe lavar los utensilios de cocina oportunamente y mantener el servicio constantemente abastecido con todo lo necesario para entregar una atención adecuada. Adicionalmente, el Auxiliar de Alimentación se encarga de la atención a los comensales.

#### OBJETIVOS DEL CARGO (contribución del cargo a los objetivos de la empresa)

- ❑ Mantener la limpieza, la desinfección y el orden de las dependencias y equipos del casino y áreas de alimentación para que éste cumpla con las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa.
- ❑ Reponer y proveer al servicio de todo lo necesario para entregar una atención adecuada y rápida al cliente (bandejas y vajilla limpia, alcuza, servilleteros y azucareros abastecidos, etc.).
- ❑ Colaborar en la realización de las tareas del equipo del casino y áreas de alimentación.

#### FUNCIONES (Tareas habituales y ocasionales)

- ❑ Limpiar, desinfectar y ordenar los utensilios de cocina, las dependencias y los equipos del casino y áreas de alimentación.
- ❑ Abastecer las alcuza, azucareros, servilleteros, aderezos, té, café, peras (de agua, sopa y leche), máquinas de jugo, pan, etc.
- ❑ Preparar la línea, abasteciéndola de todos los utensilios necesarios para la atención de los comensales; además, debe reabastecer estos utensilios y las loncheras de la línea con la frecuencia y rapidez necesarias.

- ❑ Atender al comensal en la línea en forma rápida; atendiendo a sus requerimientos, porcionando los platos de acuerdo a los gramajes establecidos y montándolos de acuerdo a un modelo.
- ❑ Utilizar en forma correcta los utensilios de trabajo: equipos de su área de trabajo, productos de limpieza y de desinfección.
- ❑ Transportar los carros de bandejas, retirar las bandejas y desconchar los platos, retirando todos los residuos que se encuentren en estos utensilios.
- ❑ Lavar y secar la vajilla, cristalería, cubiertos y bandejas, cuidando no dejar ningún resto de comida.
- ❑ Mantener el orden y la limpieza de su área de trabajo durante el desempeño de su turno de trabajo.
- ❑ Desempeñar otras tareas anexas a las descritas, de acuerdo a las necesidades del momento y al criterio de su superior, colaborando con el trabajo de todo el equipo del casino y áreas de alimentación.

#### RELACION CON OTROS CARGOS (Personas con las que interactúa para desarrollar su trabajo)

- ❑ Debe recibir órdenes de su superior directo e informarle acerca del cumplimiento de sus funciones.
- ❑ Puede recibir órdenes del equipo del casino y áreas de alimentación y de la cocina, realizando tareas de apoyo siempre que la situación lo amerite.

#### RESPONSABILIDADES (Obligaciones y compromisos)

- ❑ Debe aplicar los procedimientos de limpieza y desinfección estipulados por la empresa.
- ❑ Es responsable por los materiales y equipos; esto es, debe cuidar los equipos de su área de trabajo, los utensilios y artículos de limpieza y desinfección, su uniforme y los artículos de seguridad.
- ❑ Debe cuidar el patrimonio de la empresa: instalaciones, equipos, mobiliario, vajilla, etc.
- ❑ Debe cuidar su presentación personal: uso de uniforme limpio, uñas cortas y limpias, pelo corto o recogido, ausencia de joyas, entre otros.

#### NIVELES DE DESEMPEÑO

- ❑ Asistencia y puntualidad a su turno de trabajo.
- ❑ Cumplimiento de las normas de higiene, calidad y seguridad de la empresa.
- ❑ Presentación personal acorde con las normas de higiene de la empresa.

- ❑ Cumplimiento adecuado de las funciones básicas del cargo, descritas anteriormente.

#### REQUISITOS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO

- ❑ Deseable enseñanza media completa.
- ❑ Deseable experiencia anterior en el cargo.
- ❑ Incompatible para personas que padezcan dermatitis, lumbago, sordera incipiente o deficiencia auditiva, deficiencia visual grave, enfermedades respiratorias (asma, bronquitis, sinusitis, entre otras) y epilepsia.
- ❑ Deberá cumplir con las exigencias de las normativas vigentes del MINSAL.

#### EXIGENCIAS FISICAS

- ❑ Esfuerzo físico intenso: desplazamiento constante de lugar, exigencia de manejar grandes pesos.
- ❑ Ritmo de trabajo: oscila entre un ritmo acelerado a la hora del servicio, moderándose luego de terminada la afluencia de comensales.
- ❑ Posturas requeridas: de pie y en movimiento constante dentro del casino y áreas de alimentación.

#### CONDICIONES DE TRABAJO

- ❑ Entorno físico: instalaciones del casino y áreas de alimentación (comedor, línea de autoservicio, sala de fondo).
- ❑ Turnos de trabajo.

#### PRINCIPALES COMPETENCIAS O HABILIDADES

- ❑ Adaptación a las políticas institucionales y disciplina: el trabajador debe seguir las políticas, normas y procedimientos de higiene, calidad y seguridad establecidos por la empresa para el desempeño de sus funciones. Adicionalmente, debe cumplir con la normativa del “Manual del Trabajador”.
- ❑ Adaptabilidad, flexibilidad y sentido de urgencia: el trabajador debe ser capaz de adaptar su conducta en forma satisfactoria frente a alguna variación en su trabajo, ya sea frente a cambios en los procedimientos de trabajo, a nuevas instrucciones de su superior o a imprevistos y/o problemas para llevar a cabo sus funciones.

## 12.18. Gerente de Reinserción Social

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Gerente de Reinserción Social
<b>Dependencia</b>	Gerente Sector Servicios a Infraestructuras Concesionadas General
<b>Supervisión de otros cargos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinador Servicio Reinserción Social del E. P. Valdivia.</li> <li>2. Coordinador Servicio Reinserción Social del E. P. Puerto Montt.</li> <li>3. Coordinador Servicio Reinserción Social del E. P. Santiago Uno.</li> </ol>
<b>Subrogancia</b>	Gerente Sector Servicios a Infraestructuras Concesionadas General
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Define e implementa, en coordinación con los equipos de trabajo de los establecimientos penitenciarios, estrategias, planes y programas de reinserción social, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación.</li> <li>2. Controla el cumplimiento de los indicadores de gestión en todos y cada uno de los subprogramas de reinserción social en los Establecimientos Penitenciarios.</li> <li>3. Supervisa y evalúa el cumplimiento de los objetivos de reinserción social, tanto cualitativa como cuantitativamente.</li> <li>4. Es responsable del perfeccionamiento, capacitación y desarrollo personal de los profesionales que se desempeñan en los establecimientos penitenciarios.</li> <li>5. Representa del Operador, en lo que compete a su área, frente al mandante, y los otros organismos pertinentes.</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser Profesional en el área de las Ciencias Sociales.</li> <li>2. Post-Título o Postgrado en el área.</li> <li>3. Formación especializada.</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia laboral de a lo menos 5 años en gestión de proyectos.</li> <li>2. Experiencia en administración y gestión de recursos y proyectos.</li> <li>3. Experiencia en dirección de equipos de trabajo y evaluación de personal.</li> <li>4. Experiencia en diseño, implementación y evaluación de programas sociales.</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inventiva y capacidad de innovación.</li> <li>2. Capacidad de planificación y organización.</li> <li>3. Habilidades matemáticas financieras.</li> <li>4. Motivación por el logro.</li> <li>5. Perseverancia.</li> <li>6. Responsabilidad.</li> </ol>

## 12.19. Jefe Servicio de Reinserción Social

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Coordinador Servicio de Reinserción Social
<b>Dependencia</b>	Administrativa: Gerente de Explotación del E. P. Técnica : Gerente de Reinserción Social
<b>Supervisión de otros cargos</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encargado Área Psicosocial</li> <li>2. Encargado Área Educacional</li> <li>3. Encargado Área de Capacitación y Trabajo</li> <li>4. Encargado Área de Deporte, Recreación, Arte y Cultura</li> </ol>
<b>Subrogancia</b>	Gerente de Explotación
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsable en el E. P. de la prestación del Servicio de Reinserción Social.</li> <li>2. Debe planificar, coordinar y supervisar las acciones de reinserción social, establecer relaciones con organismos externos y gestionar recursos humanos y materiales.</li> <li>3. Debe evaluar el funcionamiento del área y aplicar las medidas correctivas y de mejoramiento continuo.</li> <li>4. Le corresponde diseñar programas y planificar su ejecución, bajo la supervisión del Gerente de Reinserción Social.</li> <li>5. Interlocutor, en el área de la reinserción social, ante la administración penitenciaria y la administración central de la concesionaria.</li> <li>6. Le corresponde establecer, desarrollar y mantener redes de contacto con entidades públicas y privadas que contribuyan a la reinserción social de los internos.</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ser profesional en el área de las Ciencias Sociales</li> <li>2. Mínimo de cinco años de experiencia profesional</li> <li>3. Posesión de un post título o post grado en el área</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia en población de riesgo social</li> <li>2. Experiencia en funciones de administración y gestión</li> <li>3. Manejo en técnicas de planificación y evaluación</li> <li>4. Experiencia en la elaboración y aplicación de entrevistas.</li> <li>5. Experiencia en manejo de grupos.</li> <li>6. Manejo de computadores a nivel usuario (Excel, Word, etc.)</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Iniciativa.</li> <li>2. Responsabilidad.</li> <li>3. Alta motivación de logro.</li> <li>4. Capacidad de planificar y organizar el trabajo.</li> <li>5. Habilidades de administración, organizar y planificar.</li> <li>6. Capacidad de liderazgo.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Habilidad para motivar al personal a su cargo.</li> </ol>

## 12.20. Psicólogo

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Psicólogo
<b>Dependencia</b>	Encargado Área Psicosocial
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le corresponde desarrollar diagnósticos criminológicos</li> <li>2. Efectuar diagnósticos psicológicos</li> <li>3. Emitir Informes criminológicos y psicológicos</li> <li>4. Ejecutar programas de intervención</li> <li>5. Intervención psicológica individual y grupal</li> <li>6. Cualquier otra que tenga relación con su profesión</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar en posesión del título profesional.</li> <li>2. Especialización en el área.</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia profesional con población en riesgo social.</li> <li>2. Experiencia en la aplicación de tests proyectivos y de escrutinios.</li> <li>3. Manejo en técnicas de entrevistas.</li> <li>4. Manejo de grupos.</li> <li>5. Manejo de computadores a nivel usuario (Excel, Word)</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de planificación.</li> <li>2. Capacidad proactiva.</li> <li>3. Discreción y reserva.</li> <li>4. Manejo de técnicas de entrevista.</li> <li>5. Manejo de técnicas de trabajo grupal.</li> <li>6. Orientado al trabajo en equipo.</li> <li>7. Perseverancia; Rigurosidad; Responsabilidad.</li> <li>8. Manejo de computadores a nivel de usuario.</li> </ol>

## 12.21. Asistente Social

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Asistente Social
<b>Dependencia</b>	Encargado Área Psicosocial
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le corresponde desarrollar diagnósticos sociales</li> <li>2. Participar en evaluaciones criminológicas.</li> <li>3. Emitir Informes sociales.</li> <li>4. Realizar visitas domiciliarias.</li> <li>5. Ejecutar programas de intervención</li> <li>6. Realiza coordinaciones con redes y apoyo externo</li> <li>7. Cualquier otra que tenga relación con su cargo y profesión.</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar en posesión del título profesional.</li> <li>2. Especialización en el área.</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia profesional con población en riesgo social.</li> <li>2. Experiencia en diagnóstico social.</li> <li>3. Manejo de grupos.</li> <li>4. Experiencia en trabajo con familia.</li> <li>5. Experiencia en trabajo de terreno comunitario</li> <li>6. Manejo de computadores a nivel usuario (Excel, Word)</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de planificación.</li> <li>2. Capacidad proactiva.</li> <li>3. Discreción y reserva.</li> <li>4. Manejo de técnicas de entrevista.</li> <li>5. Manejo de técnicas de trabajo grupal.</li> <li>6. Capacidad proactiva.</li> <li>7. Motivación por el logro.</li> <li>8. Orientado al trabajo en equipo.</li> <li>9. Perseverancia; Rigurosidad; Responsabilidad.</li> </ol>

## 12.22. Terapeuta Ocupacional

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Terapeuta Ocupacional
<b>Dependencia</b>	Encargado Área Capacitación y Trabajo
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le corresponde efectuar diagnósticos laborales</li> <li>2. Participar en evaluaciones criminológicas.</li> <li>3. Realiza la supervisión y coordinación de los cursos de capacitación laboral.</li> <li>4. Es el responsable operativo del seguimiento y evaluación del desempeño de los internos en las actividades laborales, coordinando los apoyos requeridos.</li> <li>5. Desarrollar programas de formación para el trabajo.</li> <li>6. Emitir informes de seguimiento y evolución laboral.</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar en posesión del título profesional.</li> <li>2. Especialización en el área.</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia profesional con población en riesgo social.</li> <li>2. Experiencia de trabajo en capacitación laboral de adultos</li> <li>3. Manejo de técnicas de diagnóstico y evaluación laboral.</li> <li>4. Manejo de técnicas de entrevista.</li> <li>5. Manejo de técnicas de grupo.</li> <li>6. Manejo en técnicas modernas de terapia ocupacional</li> <li>7. Manejo de computadores a nivel usuario (Excel, Word)</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de planificación.</li> <li>2. Capacidad proactiva.</li> <li>3. Discreción y reserva.</li> <li>4. Motivación por el logro.</li> <li>5. Orientado al trabajo en equipo.</li> <li>6. Perseverancia; Rigurosidad; Responsabilidad.</li> </ol>

## 12.23. Profesor

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>	
<b>Cargo:</b>	Profesor
<b>Dependencia</b>	Director Área Educacional
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Profesor Educación Básico: Responsable de desarrollar y evaluar las clases del curso de educación básica que se le ha asignado.</li> <li>2. Profesor Educación Media: Responsable de desarrollar y evaluar la clase de su especialidad que dicta en la Escuela-Liceo del establecimiento penal.</li> <li>3. Le corresponde realizar las evaluaciones periódicas y las promociones anuales de los alumnos, de acuerdo a la normativa del Ministerio de Educación.</li> <li>4. Debe emitir Informes de evolución escolar de los alumnos</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar en posesión del título profesional.</li> <li>2. Especialización en el área y en educación de adultos.</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia profesional con población en riesgo social.</li> <li>2. Experiencia en especialidades técnicas.</li> <li>3. Manejo de metodologías innovadoras</li> <li>4. Manejo de grupos.</li> <li>5. Manejo de computadores a nivel usuario ( Excel, Word</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de planificación.</li> <li>2. Capacidad de innovación.</li> <li>3. Discreción y reserva.</li> <li>4. Manejo de técnicas de trabajo grupal.</li> <li>5. Capacidad proactiva.</li> <li>6. Motivación por el logro.</li> <li>7. Orientado al trabajo en equipo.</li> <li>8. Perseverancia; Rigurosidad; Responsabilidad.</li> </ol>

## 12.24. Profesor de Educación Física

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>	
<b>Cargo:</b>	Profesor de Educación Física
<b>Dependencia</b>	Encargado Área Deporte, Recreación, Arte y Cultura
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es responsable de programar y/o desarrollar las actividades deportivas y recreativas del establecimiento penitenciario.</li> <li>2. Es responsable de programar y supervisar el desarrollo de las actividades artísticas y culturales realizadas por monitores, en el establecimiento penitenciario</li> <li>3. Debe emitir Informes evaluativos de las actividades desarrolladas.</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar en posesión del título profesional.</li> <li>2. Especialización en el área.</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia profesional con población en riesgo social..</li> <li>2. Manejo de metodologías innovadoras</li> <li>3. Manejo de grupos.</li> <li>4. Experiencia en recreación de adultos.</li> <li>5. Manejo de computadores a nivel usuario ( Excel, Word)</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacidad de planificación.</li> <li>2. Capacidad de innovación.</li> <li>3. Manejo de técnicas de trabajo grupal.</li> <li>4. Motivación por el logro.</li> <li>5. Orientado al trabajo en equipo.</li> <li>6. Perseverancia; Rigurosidad; Responsabilidad.</li> <li>7. Manejo de computadores a nivel de usuario.</li> </ol>

## 12.25. Educadora de Párvulos

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>	
<b>Cargo:</b>	Educadora de Párvulos
<b>Dependencia</b>	Encargado Área Psicosocial
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responsable de la gestión técnico-administrativa y educativa de la Sala Cuna.</li> <li>2. Le corresponde efectuar diagnósticos psicopedagógicos a los lactantes.</li> <li>3. Diseñar, coordinar y evaluar el proyecto educativo de la sala cuna</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estar en posesión del título profesional.</li> <li>2. Especialización en el área.</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener experiencia en Jardines Infantiles con menores en riesgo social.</li> <li>2. Manejo de grupos.</li> <li>3. Experiencia de trabajo con familias.</li> <li>4. Manejo de computadores a nivel usuario (Excel, Word).</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Habilidades para administrar, organizar y planificar.</li> <li>2. Capacidad proactiva.</li> <li>3. Discreción y reserva.</li> <li>4. Manejo de técnicas de entrevista.</li> <li>5. Manejo de técnicas de trabajo grupal.</li> <li>6. Capacidad proactiva.</li> <li>7. Motivación por el logro.</li> <li>8. Orientado al trabajo en equipo.</li> <li>9. Perseverancia; Rigurosidad; Responsabilidad.</li> </ol>

## 12.26. Técnico Social

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Técnico Social
<b>Dependencia</b>	Encargado Área Psicosocial
<b>Descripción</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le corresponde recoger información bajo la supervisión de un asistente social.</li> <li>2. Realizar labores administrativas rutinarias, propias del área psicosocial</li> <li>3. Realizar trámites en el exterior del establecimiento penitenciario, solicitados por un asistente social.</li> </ol>
<b>Formación</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poseer título de técnico acreditado por el Ministerio de Educación</li> </ol>
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener experiencia con Población en Riesgo Social</li> <li>2. Tener conocimientos de trabajo con familias y redes</li> <li>3. Tener manejo de Word y Excel a nivel usuario</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poseer habilidades para el trabajo con grupos</li> <li>2. Discreción y reserva.</li> <li>3. Orientado al trabajo en equipo.</li> </ol>

## 12.27. Monitor Deportivo o Artístico

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Monitor deportivo o artístico
<b>Dependencia</b>	Profesor de Educación Física o de Arte
<b>Descripción</b>	Desarrollo de talleres deportivos, recreativos, artísticos y culturales, coordinados y supervisados por un profesor del área.
<b>Formación</b>	Tener una especialidad deportiva o artístico-cultural reconocida.
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Experiencia de trabajo con población de riesgo.</li> <li>2. Experiencia en educación de adultos.</li> <li>3. Experiencia de trabajo con grupos.</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perseverancia.</li> <li>2. Responsabilidad.</li> <li>3. Manejo de técnicas innovadoras.</li> <li>4. Manejo de técnicas de trabajo grupal.</li> <li>5. Salud compatible con el cargo.</li> </ol>

## 12.28. Técnico en Rehabilitación de Drogodependientes

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGOS</b>	
<b>Cargo:</b>	Técnico en Rehabilitación de Drogodependientes
<b>Dependencia</b>	Psiquiatra de la Comunidad Terapéutica
<b>Descripción</b>	Responsable directo de desarrollar las rutinas diarias de la comunidad terapéutica, bajo la supervisión del médico psiquiatra.
<b>Formación</b>	Tener título de técnico en rehabilitación acreditado por el Ministerio de Salud
<b>Experiencia</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener experiencia en Comunidades Terapéuticas residenciales</li> <li>2. Poseer habilidades para el trabajo con grupos</li> <li>3. Tener conocimientos de trabajo con familias y redes</li> </ol>
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competencias psico-pedagógicas en adultos.</li> <li>2. Perseverancia.</li> <li>3. Responsabilidad.</li> <li>4. Manejo de técnicas innovadoras.</li> <li>5. Manejo de técnicas de trabajo grupal.</li> <li>6. Salud psíquica y física compatible con el cargo.</li> </ol>

## 12.29. Auxiliar de Párulos

<b>DESCRIPCIÓN DE CARGO</b>	
<b>Cargo:</b>	Auxiliar de Párulos
<b>Dependencia</b>	Educadora de Párulos Sala Cuna
<b>Descripción</b>	Trabajo de atención directa de lactantes en sala cuna, bajo la supervisión directa de la educadora de párvulos.
<b>Formación</b>	Tener título de técnico otorgado por organismos reconocidos por el Ministerio de Educación
<b>Experiencia</b>	Tener experiencia en Jardines Infantiles con menores en riesgo social
<b>Habilidades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perseverancia.</li> <li>2. Responsabilidad.</li> <li>3. Salud compatible con el cargo.</li> </ol>

## 13. SERVICIOS DE APOYO

### 13.1. Administración

El Concesionario, a través de las Gerencias y Jefes de Áreas, es responsable que los servicios objeto de este Reglamento funcionen en cumplimiento con las políticas establecidas por el Concesionario y con las cláusulas de servicios acordadas con el cliente. Para el cumplimiento de estas funciones se contará con el apoyo, tanto a nivel de los EP como de la Dirección Central, de unidades de la Organización Central de la Empresa. Este apoyo se materializará en actividades de administración, coordinación, sistemas de comunicación y otros.

El Concesionario dentro de sus funciones principales deberá:

- ❑ Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar la prestación de los Servicios Penitenciarios.
- ❑ Asegurarse de la entrega de un servicio de calidad y de 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; el monitoreo, supervisión y control del cumplimiento de las actividades planificadas.
- ❑ Generar informes de gestión de la operación y los informes exigidos por el Inspector Fiscal del CG3.
- ❑ Supervisar la labor del personal a su cargo con la finalidad de que los servicios se realicen 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 realizadas 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 involucren la entrega de un mejor servicio.
- ❑ Asistir periódicamente a 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.

### **13.2. Coordinación Logística**

Será efectuada por la Gerencia de Explotación y consistirá en reuniones de planificación periódicas, en las cuales participarán los diferentes Supervisores de Áreas de Servicios, el Gerente de Explotación y su Staff de apoyo.

### **13.3. Bodega**

Se dispondrá de bodegas de materiales e insumos para los diferentes servicios, dentro de las instalaciones de cada E. P.

### **13.4. 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, previa coordinación con la Administración Penitenciaria.

## 14. DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN HSEQ

### 14.1. Estrategia

El Concesionario se compromete a aplicar el Sistema Integral de Gestión para cumplir de manera sistemática y consistente con la entrega de servicios al Establecimiento Penitenciario. Para ello se enfocará en las siguientes áreas claves:

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

El compromiso del Concesionario con el Sistema Integral de Gestión surge de nuestra total dedicación a poner en acción esta estrategia. Este compromiso está fundado en:

- Políticas formales que reflejan la estrategia del Concesionario.
- Trabajar de acuerdo con la Norma ISO 9001:2000; ISO 14001:1997 e ISO 18001:1999.
- Un enfoque basado en los procesos para el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo.

El desarrollo de nuestro Plan Integral de Gestión HSEQ 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, salud ocupacional, seguridad, medio ambiente, costos y productividad y, así, lograr efectividad organizacional y mejoramientos continuos de los servicios brindados.

- Gestión Integral es el método apropiado de procedimientos y control para formalizar la calidad, la seguridad, la salud ocupacional y el medio ambiente en nuestras operaciones.

### **El Sistema Integral de Gestión (SIG) HSEQ:**

Conjunto de acciones que de manera integrada dan manejo a los riesgos de HSEQ presentes en un determinado proceso, evitando la ocurrencia de incidentes y/o minimizando las consecuencias de su ocurrencia.

En lo relativo a personas, esto tiene alcance al personal de la Compañía y eventuales contratistas.

HSEQ: H(Health= Salud), S(Security= Seguridad); E(Enviroment=Medio Ambiente); Q (Quality=Calidad)

El Concesionario aplicará el Sistema Integral de Gestión en todas las operaciones del Establecimiento Penitenciario.

### **14.2. Aspectos a considerar en el Programa de Gestión Integral HSEQ para el GP3**

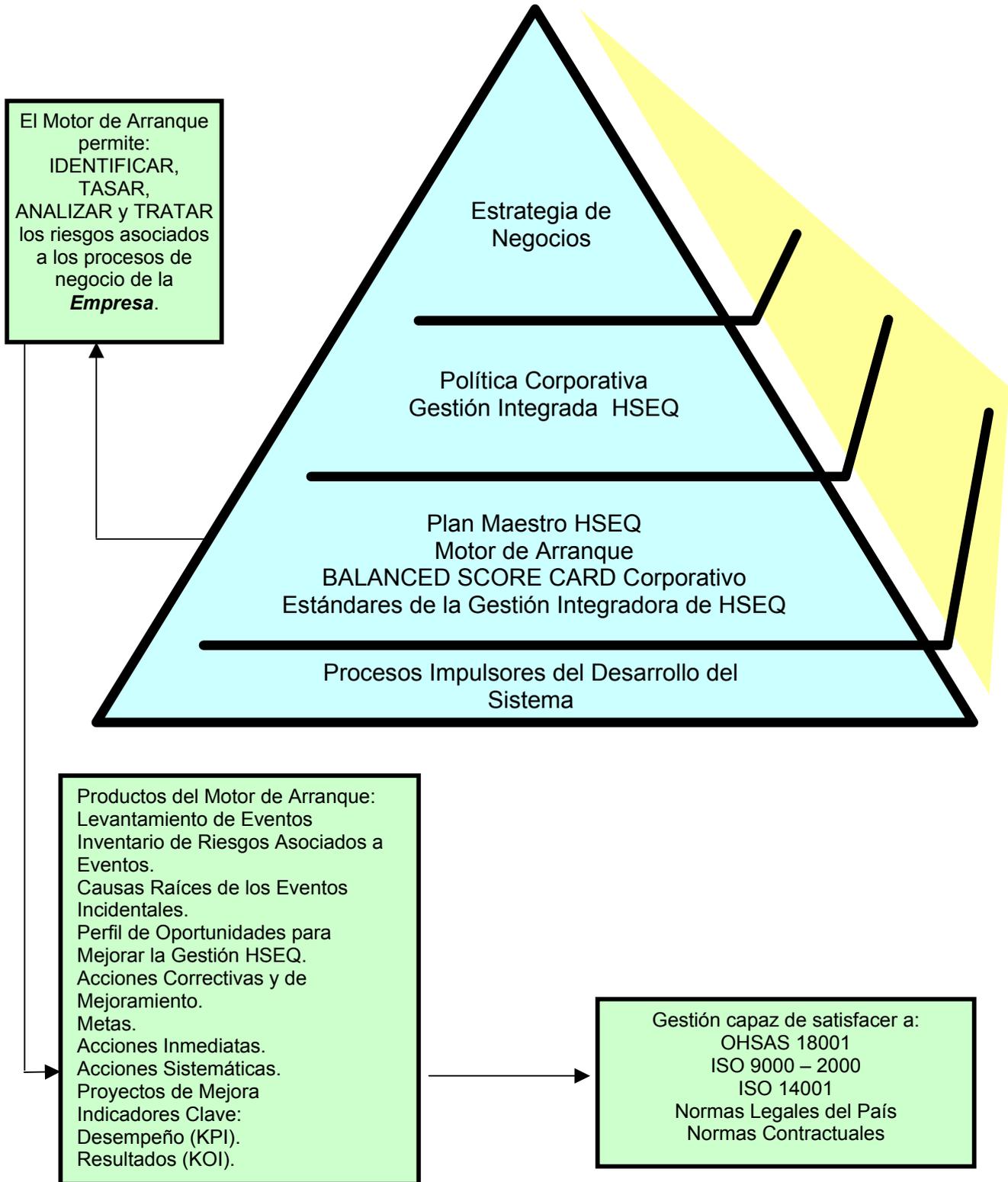
- Disponer de un Plan de Sistema Integral de Gestión que constituya un soporte estructurado para un sistema auditable, con la finalidad de garantizar la calidad de los procesos y el producto, la oportunidad del servicio, garantizar la salud ocupacional y la seguridad de nuestros empleados y el mejoramiento en la calidad del medio ambiente en el que trabajamos.
- Garantizar que el proceso sea capaz de generar permanentemente niveles de servicio, conformes con sus especificaciones.
- Garantizar la eliminación de las causas que produzcan no conformidades, mediante acciones correctivas oportunas e informadas.
- Garantizar el nivel de gestión en todos los ámbitos mencionados, alcanzado mediante los registros formales que corresponda.
- Garantizar el cumplimiento de las condiciones que son necesarias para el normal funcionamiento del Establecimiento Penitenciario.
- Garantizar el fiel cumplimiento de los procedimientos de manejo ambiental que establezca el Plan de Manejo Ambiental durante la Explotación.

### **14.3. Componentes del Programa Integral del Gestión HSEQ**

El Programa de Gestión Integral tiene los siguientes componentes:

- Compromiso Gerencial con la implementación de la calidad en todos los niveles, a través de la permanente participación y liderazgo. Este compromiso se formaliza en el documento “ Política HSEQ”.
- Manual SIG HSEQ, que da una visión resumida de cómo se desarrolla el sistema SIG en el Concesionario y vincula directamente cada elemento de las actividades del Concesionario con el estándar ISO 9001:2000; ISO 14001:1997 e ISO 18001:1999.
  - Procedimientos e Instrucciones de Trabajo: Corresponde a un plan detallado de trabajo, sistemas y métodos que guían las acciones rutinarias de trabajo en las distintas operaciones de servicios.
  - Plan de Implementación del sistema: Plan detallado, comprensivo y con fechas preestablecidas para establecer cada uno de los procedimientos del sistema SIG y definir la evidencia disponible para verificar su implementación.
  - Designación de Coordinadores de Calidad, Prevención de Riesgos y Medio Ambiente para facilitar la implementación y mantención del sistema en terreno.
  - Revisión Gerencial: Revisión del funcionamiento del sistema e identificación de áreas para mejoramiento.
  - Programa de Auditoría: Plan anual de auditorías internas para verificar el correcto funcionamiento del sistema y guiar a la gerencia en el control y revisión de la implementación.

### Estructura de un Sistema de Gestión Integrado (HSEQ)



#### **14.4. Componentes Básicos del Sistema Integral de Gestión HSEQ**

##### **Manual SIG HSEQ**

- El Manual del Sistema Integral de Gestión HSEQ ha sido especialmente desarrollado para las operaciones del país de acuerdo al segmento que atendemos. Corresponde al primer nivel de documentación del sistema y entrega una visión sumaria de cómo el Concesionario ha desarrollado su SIG en conformidad con la Norma ISO 9001:2000; ISO 14001:1997 e ISO 18001:1999. El Manual de SIG, al igual que los demás documentos, se revisan y actualizan periódicamente, lo que permite una adaptación de acuerdo a las expectativas de los clientes y nuestros estándares internacionales.
- Entre otros temas, cada manual entrega información sobre lo siguiente:
  - Introducción del Concesionario y al SIG.
  - Referencias al sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) en el marco del SIG HSEQ.
  - Política de Calidad y definición de responsabilidades desde la Gerencia a cada grupo de trabajo.
  - Organigrama del SIG HSEQ.

##### **Procedimientos e Instrucciones de Trabajo (IT's)**

- Cada área de trabajo es provista con una carpeta de Procedimientos, Instrucciones de Trabajo y Formularios pertinentes. Estos documentos son la guía para el correcto desempeño y permiten evidenciar las actividades y análisis de los resultados de estos últimos.
- Todo el personal recibe una capacitación extensiva en los Procedimientos e IT's relevantes a su área de trabajo. Su nivel de competencia es evaluado después del entrenamiento y registrado en la Tarjeta de Capacitación Personal.

##### **Coordinadores de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente**

- Para implementar el sistema, se dispone de un Experto en Calidad. Esta tarea será desempeñada por Coordinadores de Calidad, Coordinadores de Prevención de Riesgo y Medio Ambiente que ya han tenido experiencia de participar plenamente en el proceso de implementación y certificación del SIG HSEQ.

- Si bien los Coordinadores actúan como “Consultor Interno” para el equipo que dirige el proyecto, la responsabilidad por la implementación y mantenimiento del sistema recae en última instancia en el grupo de trabajo.

### **Revisión Gerencial**

- La participación gerencial en la revisión frecuente del sistema es un factor clave en la implementación y funcionamiento exitoso del sistema. Las responsabilidades del personal de gerencia en terreno del proyecto se incluye en el Manual SIG HSEQ.
- Reuniones formales del SIG HSEQ se programan semestralmente en el lugar del Contrato. Estas reuniones permiten hacer una revisión formal de los registros del sistema, para identificar tendencias y mejoras necesarias.

### **Auditorías del Sistema**

- El correcto funcionamiento del sistema de calidad se chequea continuamente a través de auditorías internas y externas. Al inicio de cada año se prepara un plan de trabajo que incluye: Auditorías del sistema, operacionales y de instrucciones de trabajo.