CONSORCIO DE SALUD SANTIAGO ORIENTE

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA
PROGRAMA DE CONCESIONES
INSTITUTO NACIONAL DE GERIATRÍA

Versión 34

Fecha de Aprobación Final				
Revisión	Entrega	Preparado por	Revisado Por	Verificado Por

ÍNDICE DE CONTENIDO

1. CONSIDERACIONES GENERALES 37
1.1. Antecedentes Generales 37
1.1.1. Instituto Nacional de Geriatría 39
1.1.2. Área de Servicio Generales 40
1.1.3. Área Pública 41
1.2. Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra 41
1.3. Alcance del RSO 41
1.4. Vigencia del RSO 42
1.5. Modificaciones al RSO 42
1.5.1. Actualizaciones y Control de Cambios 42
1.5.1.1. Actualizaciones 42
1.5.1.2. Control de Cambios 42
1.5.2. Otras modificaciones 43
1.6. Documentos Relacionados 43
1.7. Descripción de los servicios 44
1.8. Información 45
1.9. Infracciones y multas 47
2. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN 49
2.1. Objetivos Generales 49
2.2. Cobertura de los Servicios 49
2.3. Objetivos Específicos 50
2.3.1. Servicios Básicos 50
2.3.1.1. Aseo y Limpieza General 50
2.3.1.2. Gestión Integral de Residuos Hospitalarios 50
2.3.1.3. Control Sanitario de Vectores 50
2.3.1.4. Gestión de Ropería 50
2.3.1.5. Alimentación de Pacientes y Funcionarios 51
2.3.1.6. Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura 51

2.3.1.7. Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico 51
2.3.1.8. Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico 51
2.3.2. Servicios Especiales Obligatorios 51
2.3.2.1. Cafetería 51
2.3.2.2. Seguridad y Vigilancia 51
2.3.2.3. Estacionamiento de Funcionarios y Visitas 51
2.3.2.4. Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico 52
2.3.2.5. Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico 52
2.3.2.6. Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica 52
2.3.3. Servicios Complementarios 52
2.3.3.1. Alimentación a Público en General 52
2.3.3.2. Estacionamientos para Público en General 52
2.3.3.3. Instalaciones y Explotación de Máquinas Dispensadoras 53
2.3.3.4. Área Multiservicios 53
3. POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN 54
3.1. Objetivos de las políticas 54
3.2. Política Comercial 54
3.3. Política de Recursos Humanos 54
3.4. Política de Sistema Integrado de Gestión 54
4. RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 56
4.1. Régimen de Administración 56
4.1.1. Inspector Fiscal durante la Explotación 56
4.1.2. Comité Coordinador 57
4.1.3. Facultades Especiales del Director del Establecimiento de Salud 57
4.2. Relaciones de Servicio durante el Período de Explotación 58
4.2.1. Del Concesionario con el Inspector Fiscal de Explotación y con el Comité Coordinador 58
5. ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA 59
5.1. Administración del Contrato 59
5.2. Organización de la Sociedad Concesionaria 59

5.2.1. Servicios Básicos 60
5.2.2. Servicios Especiales Obligatorios 60
5.2.3. Servicios Complementarios 61
5.2.4. Estructura Interna 61
5.3. Dotación de Personal 63
6. SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN 65
6.1. Antecedentes Generales 65
6.1.1. Objetivos y Alcance 65
6.1.2. Definiciones 65
6.2. Consideraciones Relativas al Personal de la Sociedad Concesionaria 66
6.2.1. Disposiciones Generales 66
6.2.2. Contratación y Acreditación del Personal 67
6.2.3. Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro 68
6.2.4. Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada 68
6.2.4.1. Cláusula de Confidencialidad 68
6.2.4.2. Comunicación de Información a la Dirección del Establecimiento de Salud. 68
6.2.5. Restricciones al Personal de la Sociedad Concesionaria 69
6.3. Horarios del Personal de la Sociedad Concesionaria en Cumplimiento de los Servicios 69
6.4. Resumen Operativo de la Prestación de los Servicios 69
6.4.1. Ejecución de Actividades Programadas 69
6.4.2. Ejecución de Actividades Especiales o No Programadas 70
6.4.3. Requerimientos Adicionales 70
6.5. Control de Ingresos y Egresos 70
6.5.1. Controles de Ingreso, Egreso y Desplazamientos en Áreas Restringidas 71
6.5.2. Ingreso de los Empleados de la Sociedad Concesionaria y Subcontratistas 71
6.5.3. Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para la Sociedad Concesionaria 72
6.5.4. Salidas de Vehículos con Residuos de los Servicios de la Sociedad Concesionaria 72
6.5.5. Salida de Bienes de la Sociedad Concesionaria y Otros 72
6.5.6. Ingreso de Implementos para la Gestión de la Sociedad Concesionaria 73

6.5.7. Flujos de Operación 73
6.5.7.1. Desplazamiento y Control de Trabajadores Contratados por la Sociedad Concesionaria o por Subcontratistas 74
6.5.7.2. Ingreso y Desplazamientos de Personal Externo de la Sociedad Concesionaria y de Subcontratistas 74
6.5.7.3. Ingreso y Control de Vehículos de Transporte 75
6.5.7.4. Ingreso y Egreso de Carga de la Sociedad Concesionaria y Subcontratistas 75
6.6. Reclamos y Sugerencias 75
6.7. Libro de Explotación de la Obra 76
6.8. Centro de Atención al Usuario Interno (Personal del Hospital) 76
7. SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS 77
7.1. Consideraciones Generales 77
7.2. Servicio de Aseo y Limpieza General 79
7.2.1. Aspectos Generales del Servicio 79
7.2.1.1. Objetivos del Servicio 79
7.2.1.2. Descripción General del Servicio 79
7.2.1.3. Resumen Operativo 80
7.2.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 82
7.2.1.4.1. Organigrama 83
7.2.1.4.2. Dotación de Personal 84
7.2.1.4.3. De la Jornada Laboral 85
7.2.1.5. Adicionales al Servicio 86
7.2.1.6. Políticas del Servicio 86
7.2.2. Definiciones Operativas 86
7.2.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria) 89
7.2.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 89
7.2.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 90
7.2.2.4. Tiempos de Atención 90
7.2.2.5. Insumos 114
7.2.2.6. Aspectos Ambientales 114

7.2.2.7. Repuestos 115
7.2.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 115
7.2.3.1. Base de Procedimientos 115
7.2.3.2. Programa de Trabajo y Organización 115
7.2.3.2.1. Organización para la Entrega el Servicio 115
7.2.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 115
7.2.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 115
7.2.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 116
7.2.3.5. Aspectos Operacionales 116
7.2.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 116
7.2.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la prestación del servicio 117
7.2.3.6. Manual de Operaciones 117
7.2.3.7. Aseo de lugares de trabajo e instalaciones 118
7.2.3.8. Condiciones Operativas en la prestación del servicio 118
7.2.3.9. Dotación de Personal 118
7.2.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 118
7.2.3.11. Topología de Mantenimiento 118
7.2.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 119
7.2.4.1. Definiciones 119
7.2.4.2. Medidas para asegurar la continuidad del servicio 120
7.2.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 120
7.2.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio 120
7.2.5.1. Sistemas de Control 121
7.2.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 121
7.2.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 121
7.2.6. Indicadores de Gestión 122
7.3. Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios 123
7.3.1. Aspectos Generales del Servicio 123
7.3.1.1. Objetivos del Servicio 123
7.3.1.2. Descripción General del Servicio 123
7.3.1.3. Resumen Operativo 124
7.3.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 126

7.3.1.4.1. Organigrama 127
7.3.1.4.2. Dotación de Personal 128
7.3.1.4.3. De la Jornada Laboral 129
7.3.1.5. Adicionales al Servicio 129
7.3.1.6. Políticas del Servicio 129
7.3.2. Definiciones Operativas 130
7.3.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria) 132
7.3.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 133
7.3.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 134
7.3.2.4. Tiempos de Atención 134
7.3.2.5. Insumos 138
7.3.2.6. Aspectos Ambientales 139
7.3.2.7. Repuestos 139
7.3.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 139
7.3.3.1. Base de Procedimientos 139
7.3.3.2. Programa de Trabajo y Organización 140
7.3.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 140
7.3.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 140
7.3.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 141
7.3.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 141
7.3.3.5. Aspectos Operacionales 141
7.3.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 141
7.3.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 142
7.3.3.6. Manual de Operaciones 143
7.3.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 143
7.3.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 144
7.3.3.9. Dotación de Personal 144
7.3.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 144
7.3.3.11. Topología de Mantenimiento 145
7.3.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 145
7.3.4.1. Definiciones 146

7.3.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 146
7.3.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 146
7.3.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio 147
7.3.5.1. Sistemas de Control 147
7.3.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 147
7.3.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 148
7.3.6. Indicadores de Gestión 148
7.4. Servicio de Control Sanitario de Vectores 149
7.4.1. Aspectos Generales del Servicio 149
7.4.1.1. Objetivos del Servicio 149
7.4.1.2. Descripción General del Servicio 149
7.4.1.3. Resumen Operativo 149
7.4.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 150
7.4.1.4.1. Organigrama 152
7.4.1.4.2. Dotación de Personal 153
7.4.1.4.3. De la Jornada Laboral 154
7.4.1.5. Adicionales al Servicio 154
7.4.1.6. Políticas del Servicio 154
7.4.2. Definiciones Operativas 155
7.4.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria) 155
7.4.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 156
7.4.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 156
7.4.2.4. Tiempos de Atención 157
7.4.2.5. Insumos 158
7.4.2.6. Aspectos Ambientales 159
7.4.2.7. Repuestos 159
7.4.3. Descripción del Funcionamiento Operacional 159
7.4.3.1. Base de Procedimientos 159
7.4.3.2. Programa de Trabajo y Organización 160
7.4.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 160
7.4.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 160

7.4.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 160
7.4.3.5. Aspectos Operacionales 160
7.4.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 160
7.4.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 161
7.4.3.6. Manual de Operaciones 162
7.4.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 162
7.4.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 163
7.4.3.9. Dotación de Personal 163
7.4.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 163
7.4.3.11. Topología de Mantenimiento 163
7.4.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 163
7.4.4.1. Definiciones 164
7.4.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 164
7.4.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 164
7.4.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio 165
7.4.5.1. Sistemas de Control 165
7.4.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 165
7.4.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 166
7.4.6. Indicadores de Gestión 166
7.5. Servicio de Gestión de Ropería 167
7.5.1. Aspectos Generales del Servicio 167
7.5.1.1. Objetivos del Servicio 167
7.5.1.2. Descripción General del Servicio 167
7.5.1.3. Resumen Operativo 168
7.5.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 170
7.5.1.4.1. Organigrama 171
7.5.1.4.2. Dotación de Personal 172
7.5.1.4.3. De la Jornada Laboral 173
7.5.1.5. Adicionales al servicio 173
7.5.1.6. Políticas del servicio 173
7.5.2. Definiciones Operativas 174

7.5.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria) 178
7.5.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 178
7.5.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 179
7.5.2.4. Tiempos de Atención 179
7.5.2.5. Insumos 181
7.5.2.6. Aspectos Ambientales 181
7.5.2.7. Repuestos 182
7.5.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 182
7.5.3.1. Base de Procedimientos 182
7.5.3.2. Programa de Trabajo y Organización 182
7.5.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 183
7.5.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 183
7.5.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 183
7.5.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 183
7.5.3.5. Aspectos Operacionales 183
7.5.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 183
7.5.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 184
7.5.3.6. Manual de Operaciones 184
7.5.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 185
7.5.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 185
7.5.3.9. Dotación de Personal 186
7.5.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 186
7.5.3.11. Topología de Mantenimiento 186
7.5.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 186
7.5.4.1. Definiciones 187
7.5.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 187
7.5.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 187
7.5.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio 188
7.5.5.1. Sistemas de Control 188
7.5.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 188
7.5.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 188

7.5.6. Indicadores de Gestión 189
7.6. Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios 190
7.6.1. Aspectos Generales del Servicio 190
7.6.1.1. Objetivos del Servicio 190
7.6.1.2. Descripción General del Servicio 190
7.6.1.3. Resumen Operativo 193
7.6.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 194
7.6.1.4.1. Organigrama 195
7.6.1.4.2. Dotación de Personal 196
7.6.1.4.3. De la Jornada Laboral 197
7.6.1.5. Adicionales al Servicio 197
7.6.1.6. Políticas del Servicio 197
7.6.2. Definiciones Operativas 198
7.6.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria) 199
7.6.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 200
7.6.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 201
7.6.2.4. Tiempos de Atención 201
7.6.2.5. Insumos 204
7.6.2.6. Aspectos Ambientales 204
7.6.2.7. Repuestos 205
7.6.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 205
7.6.3.1. Base de Procedimientos 205
7.6.3.2. Programa de Trabajo y Organización 205
7.6.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 206
7.6.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 206
7.6.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 206
7.6.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 206
7.6.3.5. Aspectos Operacionales 207
7.6.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 207
7.6.3.5.2. Aspectos de Seguridad Durante la Prestación del Servicio 211
7.6.3.6. Manual de Operaciones 212

7.6.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 212
7.6.3.8. Condiciones Operativas de la Prestación del Servicio 213
7.6.3.9. Dotación de Personal 214
7.6.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 214
7.6.3.11. Topología de Mantenimiento 215
7.6.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 215
7.6.4.1. Definiciones 216
7.6.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 216
7.6.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio 216
7.6.5.1. Sistemas de Control 216
7.6.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares de Servicio 217
7.6.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 217
7.6.6. Indicadores de Gestión 218
7.7. Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura 219
7.7.1. Aspectos Generales del Servicio 219
7.7.1.1. Objetivos del Servicio 219
7.7.1.2. Descripción General del Servicio 219
7.7.1.3. Resumen Operativo 221
7.7.1.3.1. Servicio de Mantenimiento de Infraestructura General y Mobiliario Asociado a la Infraestructura 222
7.7.1.3.2. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema Sanitario. 232
7.7.1.3.3. Servicio de Mantenimiento y Operaciones de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Energía e Iluminación Artificial. 240
7.7.1.3.4. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Transporte Vertical 247
7.7.1.3.5. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Corrientes Débiles 248
7.7.1.3.6. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Central Térmica, Climatización, Refrigeración y Gas Combustible 252
7.7.1.3.7. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Gases Clínicos y Aire Industrial 258

7.7.1.3.8. Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema de Control Centralizado y Automatización (SCCA) 262
7.7.1.3.9. Servicio de Mantenimiento y Operación Áreas Verdes y Paisajismo 265
7.7.1.3.10. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Correo Neumático 266
7.7.1.3.11. Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema Contra Incendios 266
7.7.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 270
7.7.1.4.1. Organigrama 272
7.7.1.4.2. Dotación del Personal 273
7.7.1.4.3. De la Jornada Laboral 274
7.7.1.5. Adicionales al Servicio 274
7.7.1.6. Políticas del Servicio 274
7.7.2. Definiciones Operativas 274
7.7.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria) 275
7.7.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 276
7.7.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 277
7.7.2.4. Tiempos de Atención 277
7.7.2.5. Insumos 291
7.7.2.6. Aspectos Ambientales 292
7.7.2.7. Repuestos 292
7.7.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 293
7.7.3.1. Base de Procedimientos 293
7.7.3.2. Programa de Trabajo y Organización 293
7.7.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 293
7.7.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 293
7.7.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 294
7.7.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 294
7.7.3.5. Aspectos Operacionales 294
7.7.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 294
7.7.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 297
7.7.3.6. Manual de Operaciones 298

7.7.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 298
7.7.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 298
7.7.3.9. Dotación de Personal 298
7.7.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 299
7.7.3.11. Topología de Mantenimiento 299
7.7.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 299
7.7.4.1. Definiciones 300
7.7.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 300
7.7.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 301
7.7.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio 301
7.7.5.1. Sistemas de Control 301
7.7.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 301
7.7.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 302
7.7.6. Indicadores de Gestión 302
7.8. Servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico 304
7.8.1. Aspectos Generales del Servicio 304
7.8.1.1. Objetivo del Servicio 304
7.8.1.2. Descripción General del Servicio 304
7.8.1.3. Resumen Operativo 304
7.8.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 306
7.8.1.4.1. Organigrama 307
7.8.1.4.2. Dotación del Personal 308
7.8.1.4.3. De la Jornada Laboral 308
7.8.1.5. Adicionales al Servicio 309
7.8.1.6. Políticas del Servicio 309
7.8.2. Definiciones Operativas 309
7.8.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión día Sociedad Concesionaria) 310
7.8.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 311
7.8.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 312
7.8.2.4. Tiempos de Atención 312
7.8.2.5. Insumos 314

7.8.2.6. Aspectos Ambientales 314
7.8.2.7. Repuestos 314
7.8.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 315
7.8.3.1. Base de Procedimientos 315
7.8.3.2. Programa de Trabajo y Organización 315
7.8.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 315
7.8.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 315
7.8.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 316
7.8.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 316
7.8.3.5. Aspectos Operacionales 316
7.8.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 316
7.8.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 317
7.8.3.6. Manual de Operaciones 317
7.8.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 318
7.8.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 318
7.8.3.9. Dotación de Personal 318
7.8.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 318
7.8.3.11. Topología de Mantenimiento 318
7.8.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 319
7.8.4.1. Definiciones 319
7.8.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 320
7.8.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 320
7.8.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio 320
7.8.5.1. Sistemas de Control 320
7.8.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 321
7.8.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 321
7.8.6. Indicadores de Gestión 321
7.9. Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico 323
7.9.1. Aspectos Generales del Servicio 323
7.9.1.1. Objetivos del Servicio 323
7.9.1.2. Descripción General del Servicio 323
7.9.1.3. Resumen Operativo 324

7.9.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 326
7.9.1.4.1. Organigrama 327
7.9.1.4.2. Dotación del Personal 328
7.9.1.4.3. De la Jornada Laboral 328
7.9.1.5. Adicionales al Servicio 329
7.9.1.6. Políticas del Servicio 329
7.9.2. Definiciones Operativas 329
7.9.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria) 330
7.9.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 330
7.9.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 330
7.9.2.4. Tiempos de Atención 330
7.9.2.5. Insumos 332
7.9.2.6. Aspectos Ambientales 332
7.9.2.7. Repuestos 332
7.9.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 333
7.9.3.1. Base de Procedimientos 333
7.9.3.2. Programa de Trabajo y Organización 333
7.9.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 333
7.9.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 333
7.9.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 333
7.9.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 333
7.9.3.5. Aspectos Operacionales 333
7.9.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 333
7.9.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 334
7.9.3.6. Manual de Operaciones 334
7.9.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 335
7.9.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 335
7.9.3.9. Dotación de Personal 335
7.9.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 335
7.9.3.11. Topología de Mantenimiento 335
7.9.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 335

7.9.4.1. Definiciones 336
7.9.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 336
7.9.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 337
7.9.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio 337
7.9.5.1. Sistemas de Control 337
7.9.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 337
7.9.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 338
7.9.6. Indicadores de Gestión 338
7.10. Servicio de Cafetería 339
7.10.1. Aspectos Generales del Servicio 339
7.10.1.1. Objetivos del Servicio 339
7.10.1.2. Descripción General del Servicio 339
7.10.1.3. Resumen Operativo 339
7.10.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio 341
7.10.1.4.1. Organigrama 342
7.10.1.4.2. Dotación del Personal 343
7.10.1.4.3. De la Jornada Laboral 344
7.10.1.5. Adicionales del Servicio 344
7.10.1.6. Políticas del Servicio 344
7.10.2. Definiciones Operativas 345
7.10.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario) 345
7.10.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 346
7.10.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 346
7.10.2.4. Tiempos de Atención 347
7.10.2.5. Insumos 348
7.10.2.6. Aspectos Ambientales 349
7.10.2.7. Repuestos 349
7.10.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 349
7.10.3.1. Base de Procedimientos 349
7.10.3.2. Programa de Trabajo y Organización 349
7.10.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 349

7.10.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 349
7.10.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 350
7.10.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 350
7.10.3.5. Aspectos Operacionales 350
7.10.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 350
7.10.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 352
7.10.3.6. Manual de Operaciones 353
7.10.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 353
7.10.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 353
7.10.3.9. Dotación de Personal 354
7.10.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 354
7.10.3.11. Topología de Mantenimiento 354
7.10.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 354
7.10.4.1. Definiciones 355
7.10.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 355
7.10.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 355
7.10.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio 356
7.10.5.1. Sistema de Control 356
7.10.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 356
7.10.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 356
7.10.6. Indicadores de Gestión 357
7.11. Servicio de Seguridad y Vigilancia 358
7.11.1. Aspectos Generales del Servicio 358
7.11.1.1. Objetivo del Servicio 358
7.11.1.2. Descripción General del Servicio 358
7.11.1.3. Resumen Operativo 359
7.11.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio 361
7.11.1.4.1. Organigrama 362
7.11.1.4.2. Dotación del Personal 363
7.11.1.4.3. De la Jornada Laboral 364
7.11.1.5. Adicionales del Servicio 364

7.11.1.6. Políticas del Servicio 364
7.11.2. Definiciones Operativas 364
7.11.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario) 365
7.11.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 366
7.11.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 366
7.11.2.4. Tiempos de Atención 367
7.11.2.5. Insumos 369
7.11.2.6. Aspectos Ambientales 369
7.11.2.7. Repuestos 370
7.11.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 370
7.11.3.1. Base de Procedimientos 370
7.11.3.2. Programa de Trabajo y Organización 370
7.11.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 370
7.11.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 370
7.11.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 371
7.11.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 371
7.11.3.5. Aspectos Operacionales 371
7.11.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 371
7.11.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 374
7.11.3.6. Manual de Operaciones 374
7.11.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 374
7.11.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 375
7.11.3.9. Dotación de Personal 375
7.11.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 375
7.11.3.11. Topología de Mantenimiento 376
7.11.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 376
7.11.4.1. Definiciones 377
7.11.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 377
7.11.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 377
7.11.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio 378
7.11.5.1. Sistema de Control 378

7.11.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 378
7.11.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 378
7.11.6. Indicadores de Gestión 379
7.12. Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas 380
7.12.1. Aspectos Generales del Servicio 380
7.12.1.1. Objetivo del Servicio 380
7.12.1.2. Descripción General del Servicio 380
7.12.1.3. Resumen Operativo 382
7.12.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio 383
7.12.1.4.1. Organigrama 385
7.12.1.4.2. Dotación del Personal 386
7.12.1.4.3. De la Jornada Laboral 386
7.12.1.5. Adicionales del Servicio 387
7.12.1.6. Políticas del Servicio 387
7.12.2. Definiciones Operativas 387
7.12.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario) 388
7.12.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 388
7.12.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 389
7.12.2.4. Tiempos de Atención 389
7.12.2.5. Insumos 391
7.12.2.6. Aspectos Ambientales 391
7.12.2.7. Repuestos 392
7.12.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 392
7.12.3.1. Base de Procedimientos 392
7.12.3.2. Programa de Trabajo y Organización 392
7.12.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 392
7.12.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 392
7.12.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 393
7.12.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 393
7.12.3.5. Aspectos Operacionales 393
7.12.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 393

7.12.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 394
7.12.3.6. Manual de Operaciones 395
7.12.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 395
7.12.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 395
7.12.3.9. Dotación de Personal 396
7.12.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 396
7.12.3.11. Topología de Mantenimiento 397
7.12.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 397
7.12.4.1. Definiciones 398
7.12.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 398
7.12.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 398
7.12.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio 399
7.12.5.1. Sistema de Control 399
7.12.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 399
7.12.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 400
7.12.6. Indicadores de Gestión 400
7.13. Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y del Mobiliario Clínico 401
7.13.1. Aspectos Generales del Servicio 401
7.13.1.1. Objetivo del Servicio 401
7.13.1.2. Descripción General del Servicio 401
7.13.1.3. Resumen Operativo 402
7.13.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio 403
7.13.1.4.1. Organigrama 405
7.13.1.4.2. Dotación del Personal 405
7.13.1.4.3. De la Jornada Laboral 406
7.13.1.5. Adicionales del Servicio 406
7.13.1.6. Políticas del Servicio 406
7.13.2. Definiciones Operativas 406
7.13.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario) 410
7.13.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 410

7.13.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 411
7.13.2.4. Tiempos de Atención 411
7.13.2.5. Insumos 414
7.13.2.6. Aspectos Ambientales 414
7.13.2.7. Repuestos 414
7.13.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 415
7.13.3.1. Base de Procedimientos 415
7.13.3.2. Programa de Trabajo y Organización 415
7.13.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 415
7.13.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 415
7.13.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 416
7.13.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 416
7.13.3.5. Aspectos Operacionales 416
7.13.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 416
7.13.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 418
7.13.3.6. Manual de Operaciones 418
7.13.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 418
7.13.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 419
7.13.3.9. Dotación de Personal 419
7.13.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 419
7.13.3.11. Topología de Mantenimiento 420
7.13.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 420
7.13.4.1. Definiciones 420
7.13.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 421
7.13.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 421
7.13.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio 421
7.13.5.1. Sistema de Control 421
7.13.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 422
7.13.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 422
7.13.6. Indicadores de Gestión 422
7.14. Servicio de Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y del Mobiliario Clínico 423

7.14.1. Aspectos Generales del Servicio 423
7.14.1.1. Objetivo del Servicio 423
7.14.1.2. Descripción General del Servicio 423
7.14.1.3. Resumen Operativo 424
7.14.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio 426
7.14.1.4.1. Organigrama 427
7.14.1.4.2. Dotación del Personal 428
7.14.1.4.3. De la Jornada Laboral 429
7.14.1.5. Adicionales del Servicio 429
7.14.1.6. Políticas del Servicio 429
7.14.2. Definiciones Operativas 429
7.14.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria) 431
7.14.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 431
7.14.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 431
7.14.2.4. Tiempos de Atención 431
7.14.2.5. Insumos 434
7.14.2.6. Aspectos Ambientales 434
7.14.2.7. Repuestos 435
7.14.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 435
7.14.3.1. Base de Procedimientos 435
7.14.3.2. Programa de Trabajo y Organización 435
7.14.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio 435
7.14.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 435
7.14.3.4. Procedimiento de Adquisiciones 435
7.14.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 435
7.14.3.5. Aspectos Operacionales 436
7.14.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 436
7.14.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 436
7.14.3.6. Manual de Operaciones 437
7.14.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 437
7.14.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio 437

7.14.3.9. Dotación de Personal 437
7.14.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio 438
7.14.3.11. Topología de Mantenimiento 438
7.14.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 438
7.14.4.1. Definiciones 439
7.14.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 439
7.14.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 439
7.14.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio 439
7.14.5.1. Sistema de Control 440
7.14.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 440
7.14.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 440
7.14.6. Indicadores de Gestión 441
7.15. Servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica 442
7.15.1. Aspectos Generales del Servicio 442
7.15.1.1. Objetivo del Servicio 442
7.15.1.2. Descripción General del Servicio 442
7.15.1.3. Resumen Operativo 442
7.15.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio 445
7.15.1.4.1. Organigrama 447
7.15.1.4.2. Dotación del Personal 448
7.15.1.4.3. De la Jornada Laboral 448
7.15.1.5. Adicionales del Servicio 448
7.15.1.6. Políticas del Servicio 448
7.15.2. Definiciones Operativas 449
7.15.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión del Concesionario) 451
7.15.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza 452
7.15.2.3. Destrucción Provocada por Incendio 453
7.15.2.4. Tiempos de Atención 453
7.15.2.5. Insumos 456
7.15.2.6. Aspectos Ambientales 456
7.15.2.7. Repuestos 456

7.15.3. Descripción del Funcionamiento Operativo 456
7.15.3.1. Base de Procedimientos 456
7.15.3.2. Programa de Trabajo y Organización 457
7.15.3.3. Organización para la Entrega del Servicio 457
7.15.3.4. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas 457
7.15.3.5. Procedimiento de Adquisiciones 457
7.15.3.5.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos 457
7.15.3.6. Aspectos Operacionales 458
7.15.3.6.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios 458
7.15.3.6.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio 459
7.15.3.7. Manual de Operaciones 460
7.15.3.8. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones 460
7.15.3.9. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio y la nube 461
7.15.3.10. Dotación de Personal 461
7.15.3.11. Equipamiento para la Entrega del Servicio 461
7.15.3.12. Topología de Mantenimiento 462
7.15.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves 462
7.15.4.1. Definiciones 463
7.15.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio 463
7.15.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria 463
7.15.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio 464
7.15.5.1. Sistema de Control 464
7.15.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio 464
7.15.5.3. Sistema de Verificación de Calidad 464
7.15.6. Indicadores de Gestión 465
8. Servicios Complementarios 466
8.1. Alimentación a Público General 466
8.1.1. Consideraciones Generales 466
8.1.2. Consideraciones Específicas del Servicio 467
8.2. Estacionamientos para Público General 467
8.2.1. Consideraciones Generales 467
8.2.2. Consideraciones Específicas del Servicio 468

8.3. Instalación y Explotación de Máquinas Dispensadoras 469
8.3.1. Consideraciones Generales 469
8.3.2. Consideraciones Específicas del Servicio 469
8.4. Área Multiservicios 470
8.4.1. Consideraciones Generales 470
8.4.2. Consideraciones Específicas del Servicio 470
8.5. Otros 470
9. Programa General de Operación y Mantenimiento 472
9.1. Tabla de Actividades de Servicio 472
9.2. Procedimientos de los Servicios 472
9.2.1. Aseo y Limpieza General 472
9.2.1.1. Procedimiento de aseguramiento y control de calidad 473
9.2.2. Gestión Integral de Residuos 477
9.2.3. Control Sanitario de Vectores 477
9.2.4. Gestión de Ropería 477
9.2.5. Alimentación de Pacientes y Funcionarios 477
9.2.6. Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura 478
9.2.6.1. Procedimiento de desinfección del agua del depósito contra incendio 478
9.2.6.2. Procedimiento de limpieza de cámara de grasas 480
9.2.7. Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico 483
9.2.8. Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico 483
9.2.9. Cafetería 483
9.2.10. Seguridad y Vigilancia 483
9.2.11. Estacionamiento de Funcionarios y Visitas 484
9.2.12. Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico 484
9.2.13. Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico 484
9.2.14. Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica (SIIT) 484
9.3. Informes al Inspector Fiscal 485
10. Políticas de Recursos Humanos 486
10.1. Políticas Generales 486
10.2. De la Administración del Personal 486

10.3. De la Jornada de Trabajo 487
10.4. Del Análisis de Cargos 487
10.5. Del Reclutamiento y Selección 487
10.6. De la Contratación 487
10.7. De la Inducción 488
10.8. De la Prevención de Riesgos 488
10.9. Del Pago de Remuneraciones 490
10.10. Del Control de Asistencia 490
10.11. De la Capacitación 490
10.12. De la Evaluación de Desempeño 491
10.13. De las Comunicaciones Internas 491
11. Perfil Funcional de Cargos Relacionados con la Operación del Establecimiento de Salud 493
11.1. Gerente de Explotación 493
11.2. Profesional a cargo de la explotación de la obra 493
11.3. Supervisores Encargados de los Servicios 494
11.4. Otros requisitos y/o exigencias 497
12. Servicios de Apoyo 498
12.1. Administración 498
12.2. Coordinación 498
12.3. Bodega 498
12.4. Comunicaciones 499
12.5. Asesoría Legal 499
12.6. Prevención de Riesgos 499
12.7. Encuestas de Calidad 500
13. Del Sistema Integral de Gestión 502
13.1. Estrategia 502
13.2. Aspectos a considerar en el Programa de Gestión Integral 502
13.3. Componentes del Programa Integral del Gestión 503
13.4. Componentes Básicos del Sistema Integral de Gestión 503

14. Determinación de Pagos por Concepto de Servicios de Consumo del Establecimiento de Salud 504
14.1. Consideraciones Generales 504
14.2. Determinación de Pagos por Consumo de Energía Eléctrica 506
14.2.1. Aspectos Generales 506
14.2.2. Responsabilidades 506
14.2.2.1. De la Sociedad Concesionaria 506
14.2.2.2. Del Inspector Fiscal 507
14.2.2.3. MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Oriente 507
14.2.3. Descripción del Procedimiento 507
14.2.3.1. En terreno (toma de lectura de remarcadores) 507
14.2.3.2. En dependencias de la Sociedad Concesionaria 508
14.2.3.3. Participantes 508
14.2.3.4. Planilla (condiciones generales) 508
14.2.3.5. Temas Especiales 508
14.2.3.5.1. Pago en Áreas de Uso Común 508
14.2.4. Valorización de los Consumos de la Sociedad Concesionaria 509
14.2.4.1. Determinación de Precio 509
14.2.4.2. Determinación de Factores de Proporcionalidad 509
14.2.4.3. Determinación de los Valores a Pagar 510
14.2.5. Formato de Planilla 510
14.3. Determinación de Pagos por Consumo de Agua Potable 510
14.3.1. Aspectos Generales 510
14.3.2. Responsabilidades 511
14.3.2.1. De la Sociedad Concesionaria 511
14.3.2.2. Del Inspector Fiscal 511
14.3.2.3. Del MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Oriente 512
14.3.3. Descripción del Procedimiento 512
14.3.3.1. En terreno (toma de lectura de remarcadores) 512
14.3.3.2. En dependencias de la Sociedad Concesionaria 513
14.3.3.3. Participantes 513
14.3.3.4. Planilla (condiciones generales) 513

14.3.3.5. Temas Especiales 513
14.3.3.5.1. Pago en Áreas de Uso Común 513
14.3.4. Valorización de los Consumos de la Sociedad Concesionaria 514
14.3.4.1. Determinación de Precio 514
14.3.4.2. Determinación de Factores de Proporcionalidad 514
14.3.4.3. Determinación de los Valores a Pagar 514
14.3.5. Formato de Planilla 515
14.4. Determinación de Pagos por Consumo de Gas 515
14.4.1. Aspectos Generales 515
14.4.2. Responsabilidades 515
14.4.2.1. De la Sociedad Concesionaria 515
14.4.2.2. Del Inspector Fiscal 516
14.4.2.3. Del MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Oriente 516
14.4.3. Descripción del Procedimiento 516
14.4.3.1. En terreno (toma de lectura de remarcadores) 517
14.4.3.2. En dependencias de la Sociedad Concesionaria 517
14.4.3.3. Participantes 517
14.4.3.4. Planilla (condiciones generales) 517
14.4.4. Valorización de los Consumos de la Sociedad Concesionaria 518
14.4.4.1. Determinación de Precio 518
14.4.4.2. Determinación de Factores de Proporcionalidad 518
14.4.4.3. Determinación de los Valores a Pagar 518
14.4.5. Formato de Planilla 519
14.5. Determinación de Pagos por Consumo de Petróleo 519
14.5.1. Aspectos Generales 519
14.5.2. Responsabilidades 519
14.5.2.1. De la Sociedad Concesionaria 519
14.5.2.2. Del Inspector Fiscal 520
14.5.2.3. Del MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Oriente. 520
14.5.3. Descripción del Procedimiento 520
14.5.3.1. En terreno (toma de lectura de remarcadores) 520

14.5.3.2. En dependencias de la Sociedad Concesionaria 521
14.5.3.3. Participantes 521
14.5.3.4. Planilla (condiciones generales) 521
14.5.4. Valorización de los Consumos de la Sociedad Concesionaria 521
14.5.4.1. Determinación de Precio 521
14.5.4.2. Determinación de Factores de Proporcionalidad 522
14.5.4.3. Determinación de los Valores a Pagar 522
14.5.5. Formato de Planilla 522
14.6. Determinación de Pagos por Consumo de Telefonía 522
14.7. Determinación de Pagos por Consumo de Internet 523
15. Anexos 524
15.1. Anexo A-Planos-Rutas y Tiempos-RE-AS 524
15.2. Anexo B-ProgdeCapREAS 524
15.3. Anexo C-PlanillaServCons 524
15.4. Anexo D-ListadoProcedimientos 524
15.5. Anexo E-CheckListVerificación 524
15.6. Anexo F-SistemadeRespaldoMOI 524

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 . Áreas del Instituto Nacional de Geriatría, según nivel. 40
Tabla 2 Áreas de Servicio Generales, según nivel. 40
Tabla 3. Servicios Concesionados y su categoría. 44
Tabla 5. Personal permanente según área. 85
Tabla 6. Evento Crítico, servicio de Aseo y Limpieza General. 89
Tabla 7. Tiempos de ejecución del servicio, según tipo de aseo en Áreas Muy Críticas. . 90
Tabla 8. Tiempos de ejecución del servicio, según tipo de aseo en Áreas Críticas. 93
Tabla 9. Tiempos de ejecución del servicio, según tipo de aseo en Áreas Menos Críticas. 96
Tabla 10. Tiempos de ejecución del servicio, según tipo de aseo en Áreas No Críticas. . 98
Tabla 11. Frecuencias según Tipo de Aseo requerido en Zonificación Muy Crítica definida en Anexo H. 99
Tabla 12. Frecuencias según Tipo de Aseo requerido en Zonificación Crítica definida en Anexo H. 102
Tabla 13. Frecuencias según Tipo de Aseo requerido en Zonificación Menos Crítica definida en Anexo H. 106
Tabla 14. Frecuencias según Tipo de Aseo requerido en Zonificación No Crítica definida en Anexo H. 109
Tabla 15. Tiempos de corrección, servicio de Aseo y Limpieza General. 112
Tabla 16. Evento Crítico, servicio de Gestión Integral de Residuos. 132
Tabla 18.Frecuencias Áreas Críticas, Servicio de Gestión Integral de Residuos. 135
Tabla 19. Frecuencias Áreas Menos Críticas, Servicio de Gestión Integral de Residuos. 136
Tabla 20. Frecuencias Áreas No Críticas, Servicio de Gestión Integral de Residuos. 137
Tabla 21. Tiempos de corrección, servicio de Gestión Integral de Residuos. 138
Tabla 22. Evento Crítico, servicio de Control Sanitario de Vectores. 155
Tabla 23. Tiempos de corrección, servicio de Control Sanitario de Vectores. 157
Tabla 24. Evento Crítico, servicio de Gestión de Ropería. 178
Tabla 25. Tiempos máximos de prestación del servicio para solicitudes no programadas. 180
Tabla 26. Tiempo de corrección servicio de Gestión de Ropería. 180
Tabla 27. Raciones diarias funcionarios (referencial). 192

Tabla 28. Raciones diarias educandos (referencial). 192
Tabla 29. Evento Crítico, servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios. 199
Tabla 30. Horarios de distribución para pacientes. 201
Tabla 31.Horarios de atención para funcionarios 202
Tabla 32. Tiempo de corrección servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios. 203
Tabla 33. Funciones SCCA..... 262
Tabla 34. Evento Crítico, servicio Mantenimiento y Operación de la Infraestructura. 275
Tabla 35. Tiempo de Ejecución del servicio según incidencia y zonificación..... 278
Tabla 36. Tiempo de Corrección, según indicador y zona..... 280
Tabla 37. Evento Crítico, servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico. 310
Tabla 38. Tiempo de Corrección, según indicador y zona..... 312
Tabla 39. Evento Crítico, servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico. 330
Tabla 40. Tiempo de Corrección según Indicador y zona. 331
Tabla 41. Evento Critico, servicio de Cafetería. 345
Tabla 42. Horario de atención de cafetería 347
Tabla 43. Tiempos de corrección, servicio de Cafetería..... 347
Tabla 44. Eventos Críticos servicio de Seguridad y Vigilancia. 365
Tabla 45. Indicadores Niveles de Servicio Seguridad y Vigilancia..... 367
Tabla 46. Distribución de Estacionamientos. Parte 1. 381
Tabla 47. Distribución de Estacionamientos. Parte 2. 381
Tabla 48. Distribución de Estacionamientos. Parte 1. 382
Tabla 49. Eventos Críticos servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas..... 388
Tabla 50. Indicadores de nivel de servicio Estacionamiento de Funcionarios y Visitas. . 390
Tabla 51. Accesos proyecto Hospital del Salvador e Instituto Nacional de Geriatría..... 395
Tabla 52. Evento Crítico, servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario No Clínico..... 410
Tabla 53. Indicadores de Niveles de Servicio Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico..... 412
Tabla 54. Evento Crítico, servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. 431

Tabla 55. Indicadores Niveles de servicio Adquisición y Reposición Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. 434

Tabla 58. Nivel de Disponibilidad según critica. 449

Tabla 57. Eventos Críticos, servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica. 451

Tabla 58. Indicadores de Niveles de Servicio SIIT. 454

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de cargos de la Sociedad Concesionaria. 59
Figura 2. Organigrama Servicios Básicos. 60
Figura 3. Organigrama Servicios Especiales Obligatorios. 60
Figura 4. Organigrama Servicios Complementarios. 61
Figura 5. Estructura Interna por servicio. 62
Figura 6. Flujograma del servicio de Aseo y Limpieza General. 81
Figura 7. Organigrama del servicio de Aseo y Limpieza General. 84
Figura 8. Flujograma de operación del Servicio de Gestión Integral de Residuos. 125
Figura 9. Organigrama del servicio de Gestión Integral de Residuos. 128
Figura 10. Flujograma de operación del servicio de Control Sanitario de Vectores. 150
Figura 11. Organigrama del servicio de Control Sanitario de Vectores. 153
Figura 12. Flujograma de operación del servicio de Gestión de Ropería. 168
Figura 13. Uso de lavandería externa. 169
Figura 14. Organigrama del servicio de Gestión de Ropería. 172
Figura 15. Flujograma de operación del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios. 193
Figura 16. Organigrama del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios. 196
Figura 17. Flujograma de operación del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura. 221
Figura 18. Organigrama del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura. 273
Figura 19. Flujograma de operación del Servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico. 305
Figura 20. Organigrama servicio de Administración y Mantenimiento Mobiliario No Clínico. 308
Figura 21. Flujograma de operación del Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico. 325
Figura 22. Organigrama del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico. 328
Figura 23. Flujograma operacional del servicio de Cafetería. 341
Figura 24. Organigrama servicio de Cafetería. 343
Figura 25. Flujograma operacional del servicio de Seguridad y Vigilancia. 360

Figura 26. Organigrama del servicio de Seguridad y Vigilancia. 363

Figura 27. Flujograma operacional del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas. 383

Figura 28. Organigrama del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas. 386

Figura 29. Flujograma operacional del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. 402

Figura 30. Organigrama del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. 405

Figura 31. Flujograma operacional del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. 425

Figura 32. Organigrama del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. 428

Figura 33. Actividades servicio SIIT. 443

Figura 34. Flujograma operacional del servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica. 444

Figura 35. Organigrama del servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica. 447

1. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Antecedentes Generales

El Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) es aquel reglamento interno elaborado obligatoriamente por la Sociedad Concesionaria y aprobado por el Ministerio de Obras Públicas (MOP), a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará y explotará la Sociedad Concesionaria, debiendo enmarcarse en el Reglamento de Concesiones.

El presente reglamento, regirá la concesión de la explotación de la obra pública fiscal denominada “Hospital del Salvador e Instituto Nacional de Geriatría” mediante el sistema de concesiones, en el Instituto Nacional de Geriatría, así como la prestación y explotación de los Servicios Básicos, Servicios Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios convenidos en el Contrato de Concesión y el uso y goce sobre bienes nacionales de uso público o los bienes fiscales destinados a desarrollar la obra entregada en concesión y las áreas de los servicios acordados.

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

- Ministerio de Obras Públicas (MOP).
- Inspector Fiscal de la Explotación (IFE): Encargado de fiscalizar el cumplimiento del contrato de concesión.
- Establecimiento de Salud: Institución de Salud que es objeto de los Servicios Concesionados.
- Sociedad Concesionaria (SC): Sociedad Anónima, constituida por el adjudicatario y otros accionistas, con la que se entenderá celebrado el contrato de concesión, y cuyo objeto es “el diseño, construcción, conservación y explotación de la obra pública fiscal denominada Hospital del Salvador e Instituto Nacional de Geriatría mediante el sistema de concesiones”.

Las interacciones serán mediante el Sistema Informático de Comunicación (SIC), en el cual tendrán cabida, como actores relevantes, todas las instituciones anteriormente mencionadas.

En el SIC, se pondrá a disposición de los usuarios el Reglamento de Servicio de la Obra, pudiendo ser consultado cuando sea necesario por el Inspector Fiscal y los usuarios SIC autorizados por el Inspector Fiscal.

Una vez iniciada la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria prestará los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios, que se presentan a continuación:

a) Servicios Básicos

a.1. Servicios No Clínicos de Apoyo.

Estos servicios son:

a.1.1. Aseo y Limpieza General.

a.1.2. Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

a.1.3. Control Sanitario de Vectores.

a.1.4. Gestión de Ropería.

a.1.5. Alimentación de Pacientes y Funcionarios.

a.2. Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura.

a.3. Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico.

a.4. Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

b) Servicios Especiales Obligatorios

b.1. Cafetería.

b.2. Seguridad y Vigilancia.

b.3. Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.

b.4. Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

b.5. Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

b.6. Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.

c) Servicios Complementarios

c.1 Alimentación a público en general.

c.2 Estacionamientos para público en general.

c.3 Instalación y explotación de Máquinas Dispensadoras.

c.4 Área Multiservicios (óptica, artículos para enfermos, fotocopias, cajeros automáticos, florerías, cyber café, etc.).

El Instituto Nacional de Geriatría tiene una capacidad de 112 camas.

Las camas hospitalarias del proyecto serán repartidas inicialmente de la siguiente manera, según Anexo Ib actualizado, remitido a través de Oficio Ord. IF-HSG N°00390/2023 de 18 de mayo de 2023.

Instituto Nacional de Geriatría:

- 100 Camas Indiferenciadas adultos
- 12 Camas Pensionado
- 5 Camillas de traslado

Contendrá, además, los siguientes recintos relevantes:

- 12 Box médicos
- 16 Box de procedimientos
- 28 Box profesionales

Se ubica en la Región Metropolitana, en la ciudad de Santiago, comuna de Providencia. Los límites del terreno de emplazamiento son los siguientes:

- Avenida Salvador por el poniente.
- Calle Dr. Hernán Alessandri por el norte.
- Calle José Manuel Infante por el oriente.
- Capilla del Hospital Salvador (Monumento Nacional, fuera del área de concesión) y proyección del pasillo hasta la calle José Manuel Infante por el sur (fuera del área de concesión).

La descripción de las áreas que constituyen el proyecto son las siguientes:

1.1.1. Instituto Nacional de Geriatría

El Instituto Nacional de Geriatría se configura como un área con una identidad propia y se sitúa en un área reservada y tranquila para las personas mayores, cuenta con acceso desde la calle José Manuel Infante a un edificio conformado por cinco niveles.

Tabla 1 . Áreas del Instituto Nacional de Geriatría, según nivel.

Nivel	Dependencias
Primer Subterráneo	• Farmacia Atención Cerrada
Primer Piso	• Centro Especialidades Ambulatorias • Atención Abierta/Hospitalización Adulta • Unidad de Gestión al Usuario • Hospital de Día
Segundo Piso.	• Unidad de Apoyo Terapéutico • Administración
Tercer Piso	• Hospitalización Geriátrica • Pensionado
Cuarto Piso	• Hospitalización Geriátrica • Terraza

1.1.2. Área de Servicio Generales

Esta área presta servicios al Instituto Nacional de Geriatría, y está conformada por cuatro niveles.

Tabla 2 Áreas de Servicio Generales, según nivel.

Nivel	Dependencias
Tercer Subterráneo	• Estanques de agua potable, reserva contra Incendios y Salas de Bombeo.
Segundo Subterráneo	• Subestaciones Eléctricas. • 177 plazas de estacionamiento (incluye 11 de directivos). • Archivos Instituto Nacional de Geriatría.
Primer Subterráneo	• Sala de Compresores. • Movilización Choferes. • Vigilancia y Porterías. • Vestuarios. • Ropería. • Muelle de Carga: para vehículos livianos de la operación de la Sociedad Concesionaria, Establecimientos de Salud e Inspección Fiscal.

Nivel	Dependencias
Primer Piso	• Espacio de estacionamiento transitorio para traslado de pacientes.

1.1.3. Área Pública

Los espacios que constituyen el Área Pública son los siguientes:

- Avenida Hospitalaria.
- Servicio de Orientación Médico Estadística (SOME), ubicado en el primer piso.
- Servicio de Atención al Paciente (SAP), ubicado en el primer piso.
- Organizaciones sociales.
- Áreas de Capacitación y Docencia.
- Áreas de explotación de la Concesión.
- Jardines y Patios Interiores.
- Accesos Vehiculares y Peatonales.
- Accesos de emergencia.

1.2. Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra

El objetivo del presente Reglamento es normar y regular de manera interna, todos aquellos aspectos relativos al uso, conservación, reparación y explotación de los servicios a prestar por la Sociedad Concesionaria, y de su actuación con el Inspector Fiscal de la Explotación, Establecimientos de Salud y público en general, durante toda la etapa de explotación de la concesión, según los especificado en el contrato de concesión.

1.3. Alcance del RSO

La Sociedad Concesionaria define en el Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) modalidades de entrega del servicio, procedimientos técnicos y administrativos, flujos de proceso, estructura organizacional y dotación de personal, y los mecanismos de control y supervisión, entre otros aspectos. Todo lo anterior, en coherencia con las exigencias dispuestas en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

1.4. Vigencia del RSO

La vigencia del RSO es a partir de la Autorización de Pago de Subsidios (APS) el cual certifica el término del periodo de Marcha Blanca como lo estipula el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación y finaliza 30 (treinta) semestres corridos, contados desde dicho hito (APS).

1.5. Modificaciones al RSO

1.5.1. Actualizaciones y Control de Cambios

Dado que lo establecido para los servicios concesionados que prestará la Sociedad Concesionaria podría requerir modificaciones existirá un sistema de actualización y control de cambios.

1.5.1.1. Actualizaciones

El Inspector Fiscal podrá solicitar una actualización del Reglamento de Servicio de la Obra en los términos y plazos que indique al efecto, siendo éste el encargado de analizar las propuestas e instruir al respecto.

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

A su vez, la Sociedad Concesionaria podrá proponer actualizaciones al Reglamento de Servicio de la Obra, siendo el Inspector Fiscal el encargado de analizar y dar respuesta a la actualización propuesta en un plazo de 15 días corridos desde su recepción. En caso que existan discrepancias, la Sociedad Concesionaria podrá someter la controversia a los mecanismos de solución de controversias establecidos por la Ley de Concesiones y su Reglamento.

En caso de ser aceptada la actualización requerida, se acordará con el Inspector Fiscal de la Explotación el texto de la modificación del Reglamento y su fecha de entrada en vigencia.

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

1.5.1.2. Control de Cambios

El control de cambios se documentará del siguiente modo:

- El texto acordado entre la Inspección Fiscal de la Explotación y La Sociedad Concesionaria incluirá el reemplazo de párrafos completos y se remitirá mediante carta de la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal.

1.5.2. Otras modificaciones

En el caso de que el presente Reglamento necesite evolucionar más allá del alcance estipulado en el contrato de concesión, ya sea mediante la incorporación de nuevos servicios, o modificación del alcance de los mismos, se procederá según lo indicado en el punto 1.10.8 en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, el cual menciona: *"Sin perjuicio de lo anterior, el Inspector Fiscal podrá solicitar una actualización del RSO en los términos y plazos que indique al efecto".*

De igual forma, cualquier modificación propuesta al presente Reglamento debe contar con la aprobación del Inspector Fiscal.

1.6. Documentos Relacionados

Los documentos relacionados son los que se mencionan a continuación:

- Llamado a Licitación por Concesión.
- Bases Administrativas y su Anexo Complementario A.1.
- Bases Técnicas y su Anexo Complementario A.2.
- Bases Económicas y su Anexo Complementario A.3.
- Circulares Aclaratorias emitidas por el Director General de Concesiones, si procediere.
- Anexos B, C, D, E, F, G, H e I y sus Anexos Complementarios.
- Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas elaborado por el MOP (versión vigente).
- Manual de Manejo de Áreas Verdes para Proyectos Concesionados elaborado por el MOP (versión vigente).
- Reglamento Interno Sociedad Concesionaria.
- Plan de Gestión Sustentable Durante la Etapa de Explotación.
- Plan de Formación Continua.
- Plan de Prevención De Riesgos.
- Plan de Medidas de Control de Accidentes O Contingencias.
- Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo Durante La Explotación.
- Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios.

Adicional a lo anterior, esta Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

1.7. Descripción de los servicios

Durante la Etapa de Explotación la Sociedad Concesionaria prestará, en las condiciones establecidas en el artículo 2.6. de las Bases de Licitación, los servicios que se indican a continuación:

Tabla 3. Servicios Concesionados y su categoría.

Tipo de Servicio	Servicio	Servicio Específico
a) Servicios Básicos	Servicios No Clínicos de Apoyo	1. Aseo y Limpieza General
		2. Gestión Integral de Residuos Hospitalarios
		3. Control Sanitario de Vectores
		4. Gestión de Ropería
		5. Alimentación de Pacientes y Funcionarios
	6. Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura	
	7. Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico	
	8. Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico	
b) Servicios Especiales Obligatorios	9. Cafetería	
	10. Seguridad y Vigilancia	
	11. Estacionamiento de Funcionarios y Visitas	
	12. Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico	
	13. Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico	
	14. Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica	
c) Servicios Complementarios	15. Alimentación a público en general	
	16. Estacionamientos para público en general	
	17. Instalación y Explotación de Máquinas Dispensadoras	
	18. Área Multiservicios	

El detalle de la prestación de cada uno de los servicios, se específica en el ítem 7 para los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios y en el ítem 8 para los Servicios Complementarios respectivamente.

1.8. Información

Durante la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria entregará al Ministerio de Obras Públicas, a través del Inspector Fiscal, la siguiente información:

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

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

- Informe de Gestión y Operación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.6.4 de las Bases de Licitación.

- Informes de Seguimiento de Desarrollo Sustentable durante la Etapa de Explotación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.4 del Anexo G de las Bases de Licitación. Esto es, entre otros:

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

  - Estos informes incluirán los problemas ambientales registrados durante la Etapa de Explotación y las respectivas propuestas de solución, así como las nuevas medidas de mejoramiento ambiental adoptadas y su eficacia.

  - Serán entregados al Inspector Fiscal de la siguiente forma:

    - Trimestral durante el primer año de operación, dentro de los primeros 10 días de cada trimestre.

    - Semestrales a partir del segundo año hasta el cuarto año de operación, dentro de los primeros 10 días de cada semestre.

- Anuales a partir del quinto año hasta dos años antes del término de la concesión, dentro de los primeros 10 días de cada año.
- En los dos últimos años de concesión debe entregar informes semestrales dentro de los primeros 10 días de cada semestre.
- A exigencia del Inspector Fiscal frente a eventos excepcionales (incendios, sismos de gran intensidad u otros).

- Informar en un plazo máximo de 5 días y solicitar la correspondiente autorización, ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad de la Sociedad Concesionaria.
- Información mensual de reclamos presentados por usuarios, identificando al usuario y el reclamo que haya formulado, la fecha del reclamo, la respuesta dada por la Sociedad Concesionaria y las medidas adoptadas si fuera el caso. Se entenderá por usuarios a los pacientes, al personal del Establecimiento de Salud y al público en general que concurra al mismo, con relación a los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria (informe será entregado dentro de los primeros 10 días del mes siguiente al período informado).
- Cualquier hecho o circunstancia relevante que afecte o pueda afectar la correcta prestación de los servicios conforme con los niveles de servicio y estándares técnicos establecidos en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, tan pronto tenga noticia de su ocurrencia. El incumplimiento de lo anterior se sancionará con la multa que se establezca de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.9 del presente Reglamento.
- A requerimiento del Inspector Fiscal, se entregará Información sobre los subcontratos que haya celebrado para la prestación del servicio y aquella información cierta relativa a su contabilidad, gestión empresarial y sistemas de atención a usuarios, con el objeto de verificar la buena marcha de la concesión y el debido cumplimiento de las obligaciones de la Sociedad Concesionaria.

  El Director General de Concesiones, mediante Resolución fundada, podrá requerir al Concesionario que efectúe auditorías para comprobar la veracidad y exactitud de las informaciones que se le hayan proporcionado. El incumplimiento de lo anterior se sancionará con la multa que se establezca de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.9 del presente Reglamento. El auditor debe ser aprobado por el Inspector Fiscal y su contratación será de entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.
- Otorgar libre acceso al Inspector Fiscal, en horarios de oficina, a los antecedentes relacionados con la explotación y, en general, a todos los antecedentes que sean necesarios para su labor de Fiscalización y Control del cumplimiento de las obligaciones emanadas del Contrato de Concesión. El Inspector Fiscal, fundadamente, podrá requerir esta información en horarios distintos al señalado.
- Informar mensualmente sobre los pagos realizados a los contratistas y a los subcontratistas, además de su publicación en el sitio electrónico del Ministerio de Obras Públicas, según dispone el artículo 21 de la Ley de Concesiones.
- Cualquier otra información que el Inspector Fiscal requiera por escrito, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato o bien aquélla que se establece en el Contrato de Concesión.

Toda la información será proporcionada en papel y en formato digital, según lo indicado por el Inspector Fiscal.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria mantendrá un Sistema Informático de Comunicación (SIC) entre el Inspector Fiscal y los Establecimientos de Salud conforme a lo siguiente:

- Todas las veces que fuera necesario efectuar cambios de las personas autorizadas para acceder al SIC y/o de sus privilegios, la Dirección del Establecimiento de Salud y/o la Sociedad Concesionaria deberán comunicar esta situación al Inspector Fiscal para su aprobación.
- Sin perjuicio de lo anterior, el Inspector Fiscal podrá efectuar, para casos particulares modificaciones de los usuarios SIC y/o de sus perfiles de privilegios, correspondientes a usuarios de la Dirección del Establecimiento de Salud y/o de la Sociedad Concesionaria, quienes deberán presentar una propuesta de reemplazo al Inspector Fiscal en el plazo que éste determine.
- El Inspector Fiscal tendrá los privilegios de administrador de la base de datos de usuarios SIC, por lo que se encontrará sólo éste habilitado para ingresar, modificar o descontinuar usuarios del SIC, como también sus privilegios específicos.

1.9. Infracciones y multas

En caso de incumplimiento de obligaciones de la Sociedad Concesionaria, se aplicará lo dispuesto en los artículos 47 y 48 del Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, tal como se señala en el numeral 1.8.7 de las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios. Así mismo, en este punto se establecen tres categorías de incumplimiento, distinguiendo entre infracciones graves, menos graves y leves, así como el rango de montos entre los cuales se determina la multa a pagar.

Dentro del plazo de 3 días hábiles desde que se notifique el incumplimiento de la infracción por parte de la Inspección Fiscal de Explotación mediante anotación en el Libro de Explotación de la Obra, la Sociedad Concesionaria podrá presentar sus descargos y entregar todos los medios probatorios que permitan desacreditar los hechos que fundamentan tal incumplimiento y/o la sanción dispuesta. En dicho evento, la Inspección Fiscal tendrá un plazo de 3 días hábiles para dar respuesta a los descargos presentados por la Sociedad Concesionaria. La decisión de la Inspección Fiscal será apelable ante la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.

El procedimiento anterior no obsta a que, en cumplimiento de sus prerrogativas contractuales, la Concesionaria pueda someter la controversia a los mecanismos establecidos por la Ley de Concesiones y su Reglamento.

El Inspector Fiscal propondrá la multa al DGC, quien la determinará mediante Resolución fundada de acuerdo con la entidad y naturaleza del incumplimiento y a la proporcionalidad entre el monto a aplicar de la multa y la acción u omisión que se sanciona, dentro de los rangos señalados en las tablas.

El DGC considerará, en la determinación de la multa, aspectos tales como:

- Conducta diligente de la Sociedad Concesionaria, previa a la infracción que se sanciona, en el cumplimiento de sus obligaciones.
- La circunstancia de haber adoptado las medidas necesarias o conducentes para mitigar o reparar los efectos de la infracción.
- Incumplimiento reiterado de la obligación que da lugar a la sanción.
- Acumulación de multas durante la vigencia del contrato.

2. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN

2.1. Objetivos Generales

El objetivo general de la operación será proveer los servicios básicos, servicios especiales obligatorios y servicios complementarios especificados en el ítem 1.1. del presente Reglamento y en la Oferta Técnica de la Sociedad Concesionaria, desarrollando todas las actividades que sean necesarias para su cumplimiento.

Respecto a la sustentabilidad del proyecto, la Sociedad Concesionaria implementará un Plan de Manejo Ambiental y Territorial Mínimo, el cual considera las medidas de mitigación, reparación, compensación, prevención de riesgos, control de accidentes e informes de seguimiento de desarrollo sustentable, según resulte pertinente, para aquellas actividades y obras del proyecto que, en la Etapa de Explotación, produzcan impactos negativos en algún componente ambiental y/o territorial que no pueda revertirse sin la aplicación de tales medidas, o cuando sea necesario aplicarlas, para cumplir con la legislación vigente.

2.2. Cobertura de los Servicios

La Sociedad Concesionaria proveerá los servicios declarados a continuación, dentro del área de concesión, durante todos los días del año y de manera continua en todo el periodo de concesión conforme a las especificaciones que se presentan en las Bases de Licitación, sus Anexos Complementarios y en la Oferta Técnica.

- Servicios Básicos:
  - Aseo y Limpieza General.
  - Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.
  - Control Sanitario de Vectores.
  - Gestión de Ropería.
  - Alimentación de Pacientes y Funcionarios.
  - Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura.
  - Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico.
  - Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.
- Servicios Especiales Obligatorios
  - Cafetería.
  - Seguridad y Vigilancia.
  - Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.
  - Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
  - Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
  - Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica.
- Servicios Complementarios
  - Alimentación a público en general.
  - Estacionamientos para público en general.
  - Instalación y Explotación de Máquinas Dispensadoras.

- Área Multiservicios.

2.3. Objetivos Específicos

A continuación, se describen los objetivos específicos por cada servicio concesionado:

2.3.1. Servicios Básicos

2.3.1.1. Aseo y Limpieza General

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

2.3.1.2. Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

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

2.3.1.3. Control Sanitario de Vectores

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

2.3.1.4. Gestión de Ropería

Proveer el suministro de ropa limpia necesaria para la actividad de cada Establecimiento de Salud en forma continua, con estándares de seguridad compatibles con la normativa sanitaria aplicable, así como la provisión de la vestimenta de los funcionarios del mismo.

2.3.1.5. Alimentación de Pacientes y Funcionarios

Elaborar y distribuir raciones alimenticias a pacientes y funcionarios de cada Establecimiento de Salud, de acuerdo con lo solicitado por la Dirección del mismo y a los estándares técnicos y sanitarios de las normativas vigentes.

2.3.1.6. Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura

Gestionar el mantenimiento de los elementos y sistemas que forman parte de la infraestructura y sus instalaciones, así como a la operación de los mismos, asegurando su plena disponibilidad, confiabilidad y operatividad, velando que presente las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, y especificidad definidas en el Proyecto Definitivo.

2.3.1.7. Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico

Administrar el mobiliario no clínico y gestionar el mantenimiento de estos bienes, de manera de asegurar las condiciones de operación y seguridad de cada Establecimiento de Salud.

2.3.1.8. Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico

Adquirir y reponer el Mobiliario No Clínico requerido para cada Establecimiento de Salud, de acuerdo con lo establecido en el Anexo I de las Bases de Licitación, sus Anexos Complementarios y sus modificaciones si las hubiera debidamente sancionadas.

2.3.2. Servicios Especiales Obligatorios

2.3.2.1. Cafetería

Proporcionar un espacio alternativo de alimentación y de esparcimiento para funcionarios y público en general de los Establecimientos de Salud.

2.3.2.2. Seguridad y Vigilancia

Brindar protección a los pacientes, funcionarios, visitas y público en general, así como también resguardar la infraestructura y los bienes concesionados del Establecimiento de Salud correspondiente, abordando toda el área de concesión, por medio de la presencia física de personal especializado y con el apoyo de las tecnologías incorporadas en el Proyecto Definitivo.

2.3.2.3. Estacionamiento de Funcionarios y Visitas

Operar la zona de estacionamientos construida y habilitada por la Sociedad Concesionaria para tal efecto, conforme el Proyecto Definitivo, como un servicio especial obligatorio que permita el aparcamiento de vehículos de funcionarios y visitas, de manera tal que facilite la accesibilidad, disponibilidad y seguridad de los pacientes, funcionarios y visitas.

2.3.2.4. Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico

Administración técnica del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y la gestión de mantenimiento de los mismos, conforme lo establecido en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, con el fin de asegurar su disponibilidad y operación confiable y segura.

2.3.2.5. Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico

Adquirir y reponer el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico requerido para cada Establecimiento de Salud, de acuerdo con lo establecido en el Anexo I de las Bases de Licitación, sus anexos complementarios, sus modificaciones si las hubiera debidamente sancionadas y por el "Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones" (CTAR).

2.3.2.6. Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica

El objetivo de este servicio es la Operación, Administración y Mantenimiento de Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica (Hardware y Software), correspondiente a aquellos ítems clasificados en las familias "Apoyo TI" y "TI" provistos por el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, con el fin de asegurar su administración, disponibilidad y operación confiable y segura, según corresponda.

2.3.3. Servicios Complementarios

2.3.3.1. Alimentación a Público en General

La Sociedad Concesionaria podrá prestar este servicio de manera directa o a través de terceros al público en general, que asistan al Establecimiento de Salud. Las tarifas y sistemas de cobros serán determinados por la Sociedad Concesionaria si este optara por la prestación de este servicio. Junto con la facultad para el cobro a los usuarios, se obliga a asegurar armonía arquitectónica con el Establecimiento de Salud corresponde de acuerdo con los estándares definidos en el Proyecto Definitivo. En cualquier caso, los proyectos complementarios necesarios para la implementación de este servicio deben ser aprobados por el Inspector Fiscal.

2.3.3.2. Estacionamientos para Público en General

La Sociedad Concesionaria podrá habilitar áreas de estacionamientos adicionales a lo exigido como Servicio Especial Obligatorio, estableciendo un mecanismo de cobro por su uso. En este caso deberá, además, se prestará un servicio de vigilancia del recinto y los vehículos aparcados en él, que deberá cumplir con las mismas exigencias técnicas definidas para el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.

En el caso de optar por prestar este servicio la Sociedad Concesionaria se obliga a asegurar armonía arquitectónica con el Establecimiento de Salud, de acuerdo con los estándares definidos en el Proyecto Definitivo. En cualquier caso, los proyectos complementarios necesarios para la implementación de este servicio deben ser aprobados por el Inspector Fiscal.

2.3.3.3. Instalaciones y Explotación de Máquinas Dispensadoras

Se podrán habilitar áreas para la instalación de máquinas dispensadoras de alimentos u otros, las que deberán contar con la aprobación del Inspector Fiscal, con previa autorización de la Dirección del Establecimiento de Salud. La Sociedad Concesionaria será responsable de la administración, mantenimiento y reposición de productos o partes y piezas de las máquinas, cuestión que deberá ser comunicada al público a través de señalizaciones claras y visibles.

2.3.3.4. Área Multiservicios

Se podrán habilitan áreas destinadas a la provisión de servicios múltiples (centro de fotocopiado, cajeros automáticos, florerías, café, guardería, tramites expresos, centros de comunicaciones, ópticas, farmacia, tienda de artículos para enfermos, servicios de custodia de especies, etc.).

En el caso de optar por prestar este servicio la Sociedad Concesionaria junto con la facultad para el cobro a los usuarios, se obliga a asegurar armonía arquitectónica con el Establecimiento de Salud, de acuerdo con los estándares definidos en el Proyecto Definitivo. En cualquier caso, los proyectos complementarios de este servicio, que no se encuentren definidos en el Proyecto Definitivo del Establecimiento de Salud deben ser aprobados por el Inspector Fiscal.

3. POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN

3.1. Objetivos de las políticas

El proyecto del Hospital del Salvador e Instituto Nacional de Geriatría se inserta en la estrategia de desarrollo de infraestructura pública, basada en la aplicación del modelo de concesiones, a través de la aplicación de la Ley de Concesiones y su Reglamento.

El objetivo de la aplicación de este modelo de concesiones es mantener el estándar de la infraestructura y sus servicios, garantizando el nivel y continuidad de los mismos, exigidos en el Contrato de Concesión.

3.2. Política Comercial

En concordancia con el marco contractual y considerando los servicios que la Sociedad Concesionaria prestará, la política comercial está constituida por prestaciones de servicios reguladas en las Bases de Licitación y aprobadas por el Inspector Fiscal.

Las tarifas para aquellos servicios que suponen un coste asociado, se regularán por tarifas propuestas por la Sociedad Concesionaria y aprobadas por la Inspección Fiscal ello sin perjuicio de los precios máximos establecidos en los artículos 1.12.2.4, 2.6 de las Bases de Licitación.

3.3. Política de Recursos Humanos

Como política general la Sociedad Concesionaria, implementará las siguientes iniciativas:

- Todo el personal contratado por la Sociedad Concesionaria será seleccionado con el perfil adecuado para desempeñarse en el cargo para el cual está postulando y que sea afín a lo exigido en el presente reglamento.
- La Sociedad Concesionaria velará por mantener respeto entre las personas sin discriminación de raza, sexo, religión, nacionalidad y otras.
- La Sociedad Concesionaria brindará oportunidad a personas en situación de discapacidad, manteniendo un espíritu de inclusión permanente.
- Se promoverá entre las personas que forman parte de la Sociedad Concesionaria iniciativas enfocadas en la sustentabilidad y la conservación del medio ambiente.

3.4. Política de Sistema Integrado de Gestión

La Sociedad Concesionaria dentro del plazo de dos años contados desde la obtención de la autorización de Puesta en Servicio Provisoria respectiva, acreditará una certificación de gestión ambiental y gestión de calidad de los procesos asociados a los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios establecidos en las Bases de Licitación. Adicionalmente acreditará una certificación de gestión de seguridad y salud en el trabajo, con organismos externos debidamente calificados y reconocidos, aprobados por el Inspector Fiscal, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener vigente estas certificaciones durante todo el período de la concesión.

Lo anterior se realizará de acuerdo con los sistemas existentes de gestión ambiental, de calidad certificable y de seguridad y salud en el trabajo, bajo Norma NCh-ISO 14001.Of2005, NCh-ISO 9001.Of2009, NCh-ISO 17025.Of2005 si correspondiese, y NCh-45001.Of2009, en su versión actualizada. El incumplimiento del plazo y de las exigencias establecidas en el presente artículo hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca de conformidad con lo dispuesto en el punto 1.9 del presente Reglamento.

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

4.1. Régimen de Administración

Los Establecimientos de Salud, Hospital del Salvador e Instituto Nacional de Geriatría forman parte de la Red de Salud del Servicio de Salud Metropolitano Oriente por lo que el régimen de administración estará constituido por los siguientes elementos:

a) Servicio de Salud: Organismo estatal que tienen la función de articular, gestionar y desarrollar la red asistencial correspondiente.
b) Administración Hospitalaria: comprende la administración del Establecimiento de Salud y se concreta, a través de una autoridad unipersonal denominada Director.
c) Relación entre Sociedad Concesionaria y Ministerio de Obras Públicas: por parte de la Sociedad Concesionaria se realizará a través del Gerente de General y por parte del Ministerio de Obras Públicas, se realizará a través del Inspector Fiscal.
d) Comité Coordinador: durante toda la Etapa de Explotación existirá una entidad denominada “Comité Coordinador de Explotación”.

4.1.1. Inspector Fiscal durante la Explotación

Corresponderá al Ministerio de Obras Públicas (MOP), la inspección y vigilancia del cumplimiento por parte de la Sociedad Concesionaria de sus obligaciones.

En virtud de lo anterior, el Director General de Concesiones designa a un Inspector Fiscal para la Etapa de Explotación dentro del plazo de 60 días contados desde la fecha de la primera solicitud de Puesta en Servicio Provisoria.

En la resolución que se designe al Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación se nombrará un Inspector Fiscal suplente, quien actuará como subrogante en caso de impedimento del titular, sin tener que acreditar esta condición ante terceros.

Además de las funciones señaladas en el artículo Nº 40 del Reglamento de Concesiones de Obras Públicas, le corresponderá al Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación las siguientes funciones:

a) Fiscalizar los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al MOP, MINSAL o Servicio de Salud, de acuerdo con lo señalado en las Bases de Licitación.
b) Fiscalizar el cumplimiento de las consideraciones ambientales contenidas en las Bases de Licitación y las medidas ambientales que deriven de las respectivas Resoluciones de Calificación Ambiental emitidas por la autoridad ambiental competente. Adicionalmente, deberá aprobar o rechazar, según corresponda, los Planes de Manejo Ambiental indicados en el artículo 3 del Anexo G de las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, así como sus modificaciones, de acuerdo con lo señalado en el Manual de Planes de Manejo Ambiental para Obras Concesionadas.

c) Aprobar, rechazar y sugerir modificaciones al registro de todos los bienes y derechos afectos a la concesión, de acuerdo con lo señalado en el artículo 46º, número 2º, del Reglamento de la concesión, esto es: dicho registro debe actualizarse cada 6 meses, pudiendo el Inspector Fiscal solicitar su actualización en un plazo menor, en caso de que lo estime conveniente.
d) Revisar los Informes de Gestión y Operación entregados por la Sociedad Concesionaria.
e) Abrir y llevar un Libro de Explotación digital de la obra desde que sea designado.
f) Cualesquiera otra que se establezcan en las Bases de Licitación y Anexos Complementarios.

4.1.2. Comité Coordinador

Durante la Etapa de Explotación se establece el Comité Coordinador de Explotación. El cual tendrá la función de coordinar las actividades que se realicen con motivo de la concesión que tiendan a hacer más eficiente la gestión en la de Explotación, y en especial facilitar la relación entre la Dirección del Establecimiento de Salud y la Sociedad Concesionaria, dentro del marco definido por la normativa que regula el Contrato de Concesión. Está integrado como se indica a continuación:

- El Inspector Fiscal de Explotación, quien lo coordinará;
- El Director del Establecimiento de Salud correspondiente, o su representante;
- El Gerente General o Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria, según corresponda, en representación de ésta.

El Comité nombrará un secretario, quien será el encargado de elaborar y mantener el registro y archivo de la documentación relacionada con el funcionamiento del Comité. De los acuerdos y sesiones realizadas se dejará constancia en un Libro de Actas, las que serán firmadas por los integrantes del Comité.

4.1.3. Facultades Especiales del Director del Establecimiento de Salud

Las facultades especiales del Director del Establecimiento de Salud serán conforme a lo estipulado en las Bases de Licitación punto 1.8.16, Comités Coordinadores: *“Durante toda la Etapa de Explotación existirá en el o cada Establecimiento de Salud, una entidad denominada “Comité Coordinador de Explotación”, integrada de la forma indicada a continuación:*

- *El Inspector Fiscal de la Concesión, quien lo coordinará;*
- *El Director del Establecimiento de Salud correspondiente, o su representante;*
- *El Gerente General de la Sociedad Concesionaria, o en su defecto el Gerente de Explotación, según corresponda, en representación de ésta.”*

Adicionalmente, en los Anexos Complementarios, número 5, Artículo 2 Anexo B, Servicios Especiales Obligatorios, Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico: *“Una vez instalado el equipo incorporado por parte de la Dirección de cada Establecimiento de Salud, el Inspector Fiscal levantará un “Acta de Recepción Conforme del Equipamiento Médico” en relación a la instalación y funcionamiento del mismo, previo pronunciamiento del respectivo Director del Establecimiento de Salud.”*

4.2. Relaciones de Servicio durante el Período de Explotación

Toda comunicación y relación entre el Establecimiento de Salud y la Sociedad Concesionaria y viceversa, deberá ser exclusivamente a través de la instancia formal de la Inspección Fiscal y/o a través del Sistema Informático Concesionado (SIC) con los usuarios autorizados para su uso.

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

De acuerdo con lo señalado en el punto 1.8.2 de las Bases de Licitación, Canales de comunicación entre la Sociedad Concesionaria y el Ministerio de Obras Públicas: "*Toda comunicación y relación entre el Concesionario y el MOP se canalizará a través del Gerente General en el caso del primero y del Inspector Fiscal, en el segundo caso, sin perjuicio de los recursos establecidos en la Ley de Concesiones, su Reglamento y las Bases de Licitación.*."

El Inspector Fiscal determinará el sistema de comunicaciones que utilizará con la Sociedad Concesionaria durante la Etapa de Explotación, usando como documento oficial el Libro de Explotación de la Obra, y la forma de archivo y registro de los documentos que se emitan, los que se considerarán oficiales para todos los efectos legales y contractuales.

Para la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria pondrá a disposición del Inspector Fiscal, un Sistema Informático de Comunicación (SIC) que permite una interrelación centralizada entre el Establecimiento de Salud, la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal, de manera que puedan coordinar y registrar en línea las actividades asociadas a la operación de los servicios concesionados.

5. ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

5.1. Administración del Contrato

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

Por otra parte, la Sociedad Concesionaria tendrá un Gerente de Explotación quién estará encargado específicamente de la operación y que dependerá del Gerente General de la Sociedad Concesionaria o de su representante. Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria contará con un Profesional a cargo de la explotación de la obra, quien estará encargado de los servicios concesionados y dependerá del Gerente de Explotación. Ambos cargos serán para el Hospital del Salvador e Instituto Nacional de Geriatría.

El Gerente General actuará como representante de la Sociedad Concesionaria ante el MOP, siendo subrogado en su ausencia por el Gerente de Explotación.

5.2. Organización de la Sociedad Concesionaria

La estructura de trabajo de la Sociedad Concesionaria contemplará una línea jerárquica, que permitirá obtener un completo monitoreo de todas las áreas bajo su responsabilidad, generando un resultado acorde a lo propuesto.

A continuación, se presentan la distribución asociados a los cargos en la Sociedad Concesionaria:

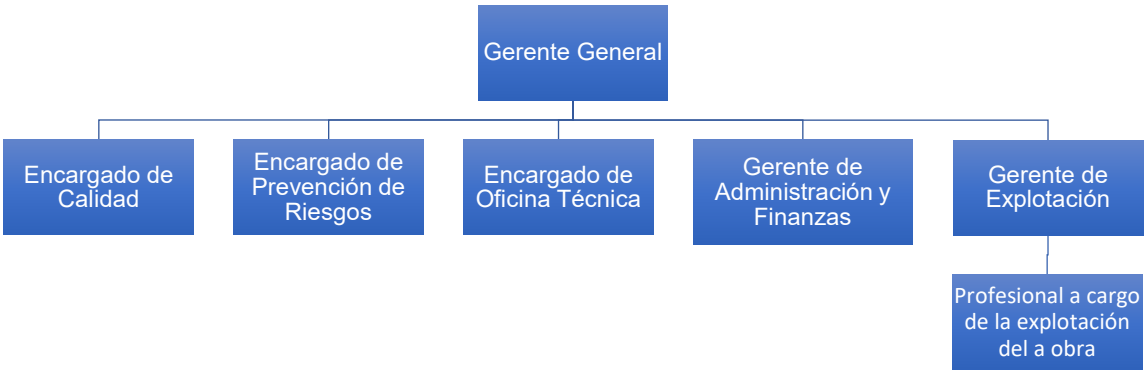


Figura 1. Distribución de cargos de la Sociedad Concesionaria.

El Gerente de Explotación corresponde a un solo profesional que cumple funciones para ambos Establecimientos de Salud según lo aprobado en el Ord-IF-HSG-004314/2022.

El Profesional a cargo de la explotación de la obra corresponde a un solo profesional que cumple funciones para ambos Establecimientos de Salud según lo aprobado en el Oficio Ord-IF-HSG-004314/2022.

5.2.1. Servicios Básicos

Figura 2. Organigrama Servicios Básicos.

5.2.2. Servicios Especiales Obligatorios

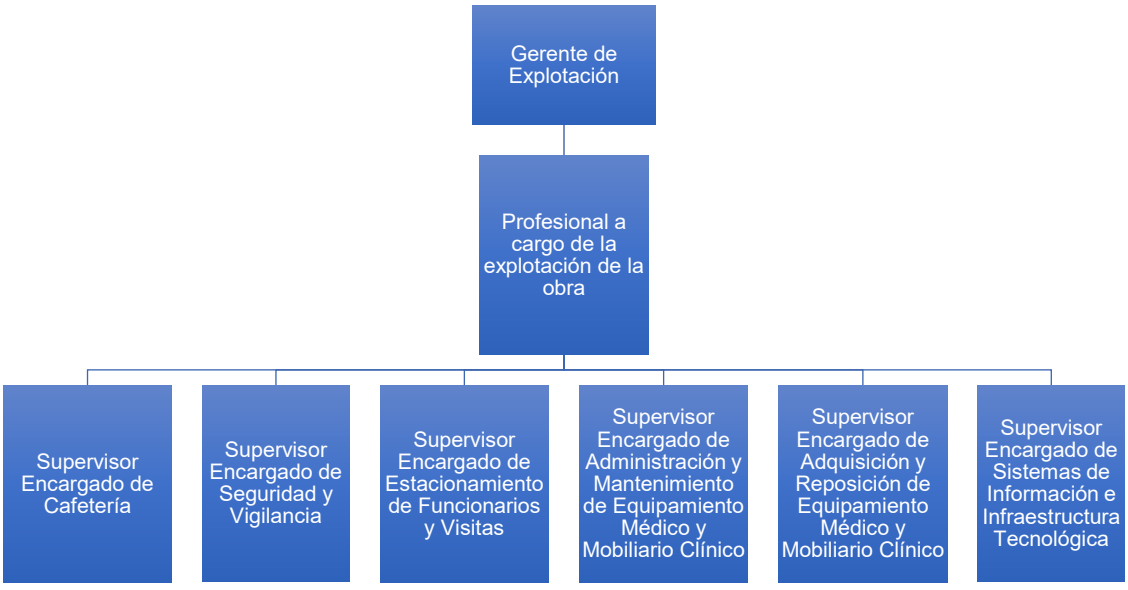


Figura 3. Organigrama Servicios Especiales Obligatorios.

5.2.3. Servicios Complementarios

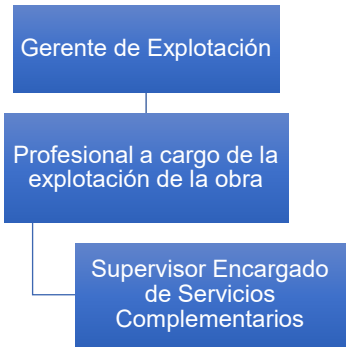


Figura 4. Organigrama Servicios Complementarios.

5.2.4. Estructura Interna

La Sociedad Concesionaria se organizará y definirá la dotación de personal, con el objetivo de cumplir con las exigencias derivadas de las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, además de toda la normativa aplicable a la operación de los servicios concesionados.

La organización es compatible con la estructura exigida en las Bases de Licitación en términos de definir los cargos ejecutivos, responsables de la gestión total de la operación de la Sociedad Concesionaria y los cargos operacionales, responsables en terreno de implementar los planes y programas y controlar y supervisar que todas las actividades se realicen según lo planificado a fin de lograr los objetivos y mantener los niveles de servicio buenos o excelentes.

En términos operativos presenta el esquema siguiente:

Figura 5. Estructura Interna por servicio.

- Gerente General

Es el máximo responsable de la gestión general de la Sociedad Concesionaria durante toda la concesión y le corresponderá la relación con el Inspector Fiscal y otras autoridades en las instancias pertinentes.

El Gerente General actuará como representante de la Sociedad Concesionaria ante el MOP a través del Inspector Fiscal, otras autoridades y organizaciones sociales relevantes, siendo subrogado por el Gerente de Explotación, según lo establezca la Sociedad Concesionaria.

Es el encargado de dirigir las actividades comerciales y de operación de la Sociedad Concesionaria.

También, será quien haga la presentación de los resultados de control de calidad y gestión de los servicios y todos los demás hechos inherentes al cargo.

- Gerente de Explotación

Corresponde al cargo subrogante del Gerente General y tendrá la misión de dirigir, coordinar, evaluar, garantizar y controlar el funcionamiento de las distintas áreas y servicios a cargo de la Concesión en los Establecimientos de Salud. Además, será el encargado de velar por el buen funcionamiento de las áreas técnicas. A su vez, debe mantener y generar un flujo constante de información en cuanto a tecnologías, proyecciones, decisiones y lineamientos de cada área, a la Gerencia General de la Concesionaria. Informar al Gerente General sobre el funcionamiento y nivel de operación de los servicios concesionados.

Entre sus funciones particulares se encuentra:

- Establecer parámetros tecnológicos de operación, que aseguren un funcionamiento acorde con los estándares operacionales propuestos (disponibilidad y confiabilidad).
- Evaluar y controlar el correcto funcionamiento de las áreas operativas asociadas a los servicios.
- Responsable de garantizar el correcto registro de todas las actividades en el Sistema Informático de Comunicación.
- Responsable del desarrollo de los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios.
- Tomar decisiones en el ámbito estratégico en cuanto a las operaciones de la Sociedad Concesionada en el Establecimiento de Salud.
- Responsable de fijar los estándares operacionales, a la vista del seguimiento periódico que se realice.
- Garantizar el cumplimiento de los procedimientos declarados en el presente reglamento y respectivos Programas Anuales de Prestación del Servicio.

- Profesional a cargo de la explotación de la obra

Le corresponde la función de planificar, organizar, dirigir y controlar que los Programas Anuales para la Prestación del Servicio se realicen según lo definido.

Tendrá a su cargo la relación con empresas subcontratistas en los servicios que correspondan, esto es, controlar en todo momento que las actividades y funciones se realicen de acuerdo con lo establecido, verificar que las dotaciones, insumos y equipos correspondan a lo definido y en general se cumplan los niveles de servicio exigidos y se mantenga la operación de los mismos en todo momento.

- Supervisor Encargado del Servicio

Depende de Profesional a cargo de la explotación de la obra y le corresponde implementar el Programa Anual para la Prestación del Servicio. Este cargo se incluye para los servicios que requieran personal de terreno y para dar cobertura durante las 24 horas, los 365 días del año según corresponda al Servicio.

Es el encargado de dirigir en términos operativos a los colaboradores y velar por la realización de las actividades diarias según lo planificado.

Adicionalmente debe controlar el uso de los EPP, registro de ausencias, dificultades en terreno, procurar los insumos, equipos y otros necesarios para efectuar las actividades diarias.

Es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y, activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Profesional a cargo de la explotación de la obra y coordinar el plan de acción con los supervisores encargados de los servicios que se vean afectados por la contingencia.

- Equipo Operativo de la Empresa Prestadora del Servicio

Personal encargado de ejecutar las tareas operativas indicadas en el Programa Anual para la Prestación de cada uno de los servicios. Están capacitados en rutinas de trabajo, técnicas correspondientes a su servicio, riesgos en sus labores y tendrán la obligación de usar los EPP y reportar cualquier dificultad, accidente y/o evento no previsto al Supervisor Encargado del Servicio.

5.3. Dotación de Personal

La Sociedad Concesionaria dispondrá de la estructura y dotación en cada servicio que permita cumplir con las exigencias y niveles de servicio requeridos, esto es, contar con colaboradores cuyos niveles de estudios o escolaridad y experiencia correspondan con lo solicitado en las descripciones de cargo presentes en los Programas Anuales de Prestación de los Servicios, así como salud compatible, las capacitaciones y requisitos sanitarios que correspondan.

Las exigencias específicas por servicio se establecen en este Reglamento y en los respectivos Programas Anuales de cada año de explotación.

La Sociedad Concesionaria dentro de los dos primeros días de cada mes, informará el personal disponible para el mes en curso, por cada cargo, para la prestación de cada servicio.

Para todo el período de la concesión, el Inspector Fiscal podrá exigir la separación o reemplazo de cualquier integrante del equipo profesional y administrativo de la Sociedad Concesionaria o del subcontratista en la etapa de Explotación, por razones fundadas, en cuyo caso el reemplazante deberá cumplir, al menos, con los requisitos establecidos en las Bases de

Licitación y Programas Anuales según corresponda a la función a desempeñar, y deberá contar con la aprobación previa del Inspector Fiscal. Los eventuales costos por cambios del personal que se efectúen a solicitud del Inspector Fiscal, o por razones de fuerza mayor, serán de exclusivo cargo de la Sociedad Concesionaria.

La Sociedad Concesionaria desarrollará y mantendrá a su entero cargo, costo y responsabilidad un plan de formación continua para el personal que dependa de la misma. Dicho plan se presentará al Inspector Fiscal dentro del Programa Anual de cada servicio concesionado, el que podrá comprobar en todo momento su cumplimiento.

El plan de formación continua proporcionará al personal de la Sociedad Concesionaria una actualización constante en los conocimientos necesarios para los trabajos encomendados y deberá contemplar la formación del personal en todo lo relativo a:

- Realización de actuaciones que tengan como objetivo el mayor aprovechamiento de los recursos energéticos dentro de las instalaciones de los Establecimientos de Salud.
- Procedimientos de prevención contra incendios, y el entrenamiento en los planes de emergencia, para las posibles evacuaciones.
- Prevención de los riesgos laborales, y para que en el desempeño de su trabajo adquieran hábitos saludables que eviten en lo posible dichos riesgos y una mayor seguridad.
- Otros desarrollados en los Programas Anuales respectivos.

La Sociedad Concesionaria facilitará la asistencia a estos cursos, sustituyendo a las personas que los realicen de modo de garantizar la continuidad de los servicios conforme a lo establecido en los Programas Anuales.

6. SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN

6.1. Antecedentes Generales

La Sociedad Concesionaria está permanente en búsqueda de la eficiencia operacional y la implementación de nuevas y mejores metodologías de trabajo y equipamiento de acuerdo con el desarrollo de las actividades asociadas a cada servicio.

Por lo que, con la finalidad de reglamentar las acciones en el interior de los Establecimientos de Salud, establece el presente conjunto de medidas y procedimientos que facilitarán las relaciones e interacciones entre las distintas organizaciones que participarán en las operaciones de estos. Estas acciones se encontrarán en conformidad con las normativas señaladas en las Bases de Licitación, sus Anexos Complementarios y en los Programas Anuales de Prestación de los Servicios.

6.1.1. Objetivos y Alcance

Establecer las normas que debe seguir la Sociedad Concesionaria en la contratación de su personal y en la prestación de los servicios concesionados, de acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

Se incorporan en este reglamento los procedimientos y coordinaciones necesarias para el control del tránsito, ingreso y egreso del personal de la Sociedad Concesionaria, de los equipos, materias primas, insumos, productos terminados y otros que fueran necesarios para dar cumplimiento a la prestación de los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios. Además de establecer las normas mínimas de convivencia y permanencia que deben cumplir los trabajadores de la Sociedad Concesionaria en el interior de los Establecimientos de Salud y la relación que mantendrán con los funcionarios.

Este instrumento es válido para la totalidad de los empleados de la Sociedad Concesionaria en la prestación de los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios que ésta proporcione, y para quienes presten servicios subcontratados, u otros que fueran necesarios para dar cumplimiento al contrato de concesión.

6.1.2. Definiciones

Para los efectos de este Reglamento y para la correcta interpretación de las Bases de Licitación se entenderá el significado de las definiciones que se señala en el punto 1.2.2 Definiciones de dicho documento, las cuales comprenden la Normativa Legal Vigente.

6.2. Consideraciones Relativas al Personal de la Sociedad Concesionaria

6.2.1. Disposiciones Generales

Los trabajos asociados a la prestación de los servicios concesionados serán realizados por empleados idóneos en cantidad suficiente para dar cumplimiento a los plazos, calidades y resultados exigidos, conforme a lo estipulado en los respectivos Programas Anuales para la Prestación de los Servicios. Si para el buen cumplimiento de los servicios fuere necesaria la incorporación de personal temporal externo, la Sociedad Concesionaria presentará al Inspector Fiscal para su aprobación, los datos del personal temporario, con tres días hábiles de anticipación a que inicie sus funciones en los Establecimientos de Salud, para que se autorice su ingreso por el período necesario.

La Sociedad Concesionaria velará porque los trabajadores que contribuyan a la operación de los Servicios Básicos, Servicios Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios mientras permanezcan en las instalaciones de los Establecimientos de Salud, porten su documento de identificación inviolable en lugar visible de su indumentaria. No portar la credencial de la Sociedad Concesionaria inhabilitará el acceso a los Establecimientos de Salud a los empleados de la Sociedad Concesionaria para ejecutar trabajos tanto en el interior o exterior de éste, aun cuando éstos se realicen en áreas de uso público o en el interior de los servicios.

El Inspector Fiscal podrá disponer la salida inmediata de los Establecimiento de Salud a los empleados de la Sociedad Concesionaria cuando incurran en conductas constitutivas de delitos o incurran en faltas graves que lo justifiquen.

Las acciones definidas como faltas graves corresponden a las siguientes:

- Manipular equipos ajenos al contrato.
- Ingresar en áreas restringidas sin previa autorización.
- Efectuar filmaciones o tomas de fotografías sin autorización del Establecimiento de Salud.
- Retirar bienes, planos u otro tipo de información propia del Establecimiento de Salud sin autorización del Inspector Fiscal.
- Acceder a la ficha del paciente, entablar conversación y/o comentar aspectos confidenciales sobre la situación de pacientes con cualquier persona.
- Consumir bebidas alcohólicas o drogas en todo el recinto del Establecimiento de Salud, a cualquier hora.
- Consumir cigarrillos o alimentos en áreas no autorizadas y/o en horarios de trabajo.
- Uso de áreas para pacientes o destinados para el descanso del público en general, tales como salas de espera, pasillos, escaleras.
- Agresión verbal a un funcionario de salud.
- Agresión física a un funcionario de salud.

Según lo previsto en el artículo 153 del Código del Trabajo, el empleador que tenga contratado normalmente 10 o más trabajadores permanentes tiene la obligación de confeccionar un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. Por otra parte, la ley 16.744 (Art. 67) que establece el Seguro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales y el Decreto

Supremo N.º 40 de 1969, establecen la obligación de contar un Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.

El reglamento interno contiene las siguientes disposiciones:

- Las horas en que empieza y termina el trabajo y las de cada turno, si aquél se efectúa por equipos.
- Los descansos.
- Los diversos tipos de remuneraciones.
- El lugar, día y hora de pago.
- Las obligaciones y prohibiciones a que estén sujetos los trabajadores.
- Adicional a lo anterior, el contenido del reglamento debe relacionarse con las normas establecidas en el reglamento interno del Establecimiento de Salud.

Todo el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá que vestir con el uniforme que le corresponda al cargo y función, el cual debe estar limpio y ordenado y en perfecto estado de conservación.

Es responsabilidad de los Supervisores de la Sociedad Concesionaria velar porque su personal a cargo esté perfectamente uniformado y con su identificación correspondiente.

Desde el punto de vista ambiental se entiende a los Establecimientos de Salud como un sistema complejo, conformado por la población hospitalaria, flora, fauna y edificaciones patrimoniales, debiendo interactuarse de tal forma de contemplar en todo momento un respeto al medio ambiente y las leyes y normativas que lo regulan.

6.2.2. Contratación y Acreditación del Personal

De acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación, todo el personal de la Sociedad Concesionaria o subcontratado por ésta, que participe en la prestación del servicio debe acreditar una capacitación inicial específica del servicio que corresponda, para los servicios básicos y especiales obligatorios definidos en el ítem 1.1. del presente reglamento. Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria determinar si el personal que desempeñará las funciones en los servicios concesionados está apto para realizar las funciones asignadas, según lo indicado en el Programa Anual de Prestación de cada servicio concesionado.

El personal contratado por la Sociedad Concesionaria para la prestación de los servicios tendrá la formación técnica o profesional necesaria para el puesto de trabajo requerido en conformidad con lo establecido en el Programa Anual de Prestación del Servicio respectivo.

La Sociedad Concesionaria mantendrá a disposición del Inspector Fiscal, cada vez que éste lo solicite, un Diagrama con la Estructura Organizacional de los diversos Equipos de Trabajo que participen en la prestación de los servicios básico y obligatorios definidos en el ítem1.1 del presente Reglamento, incluyendo las descripciones de cargos y funciones correspondientes.

La Sociedad Concesionaria mantendrá a disposición del Inspector Fiscal, una carpeta permanentemente actualizada con los datos del personal que participe en la prestación de los servicios de la concesión. En esta carpeta se incorporarán todos los antecedentes que dicen relación con la identificación, cargo asignado, calificación laboral, situación procesal, situación

laboral y cualquier otro antecedente relevante que solicite justificadamente el Inspector Fiscal con el fin de resguardar la seguridad al interior de los Establecimientos de Salud, adicionalmente esta información será subida al registro personal de cada trabajador en el SIC.

Cualquier cambio que se efectúe en el personal de la Sociedad Concesionaria o subcontratado por ésta, que figuren en la nómina luego de la iniciación de la explotación de la obra, será comunicado por escrito y debe contar con la autorización del Inspector Fiscal.

6.2.3. Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro

La Sociedad Concesionaria cumplirá con todas las leyes sociales, laborales, previsionales y de seguridad contra accidentes del trabajo (Ley 16.744, Ministerio del Trabajo y Previsión Social) aplicables a sus empleados, liberando al Establecimiento de Salud de todo riesgo que por estas causas pudiere afectarle, sin perjuicio de los demás seguros que deba contratar, de acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

De igual forma, velará porque sus subcontratistas cumplan con las obligaciones establecidas por la normativa vigente aplicable en el país (Ley 20.123 de 2006).

6.2.4. Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada

6.2.4.1. Cláusula de Confidencialidad

La Sociedad Concesionaria, en relación con todos sus empleados, sean estos dependientes directos o a través de un tercero, se obliga a exigir la incorporación de una cláusula de confidencialidad en los contratos de trabajo u honorarios de todo el personal, debiendo elevar esa cláusula a la categoría de esencial.

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

La comunicación con la dirección del Establecimiento de Salud se dará en los siguientes niveles:

- La comunicación de la Sociedad Concesionaria con la Dirección del Establecimiento de Salud será a través del Inspector Fiscal, tal como indican las Bases de Licitación. El Gerente General de la Sociedad Concesionaria, para la resolución de problemas relevantes que requieran la intervención de este último, tendrá una permanente interacción con el Inspector Fiscal en la resolución de temas específicos e informará oportunamente por los canales establecidos (libro de explotación de obra, cartas foliadas), la información que evalúe pertinente y la información contractual exigida.
- A través del Comité Coordinador mencionado en el punto 4.1.2 de este documento.
- A través del Sistema Informático de Comunicación, herramienta establecida para la información centralizada de solicitudes, contingencias y reclamos, más el desarrollo de las mismas.

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

El sistema permitirá a los usuarios SIC autorizados por el IF, entre otras funciones:

- Obtener información general de los servicios.
- Estados de situación de requerimientos y reclamos.
- Consultar sobre pautas de supervisión, normas y alcances de los servicios prestados.
- Efectuar reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.
- De esta misma forma, surgen deberes por parte de los usuarios autorizados del Establecimiento de Salud, quienes deben validar los eventos SIC una vez que un servicio fue prestado por la Sociedad Concesionaria. Dicha validación no puede exceder el semestre en el cual se resolvió el mencionado evento SIC, en caso contrario, se aplica "silencio administrativo" y se asume que el servicio se ejecutó a conformidad. No obstante, en el caso de solicitudes que no hayan sido validadas por el Usuario SIC de los Establecimientos de Salud, será el IF el encargado de dar la conformidad.

6.2.5. Restricciones al Personal de la Sociedad Concesionaria

Las restricciones respecto del personal de la Sociedad Concesionaria serán las que establezca la ley en el caso de las contrataciones, además se establecerán anualmente las restricciones según la definición detallada del personal de cada uno de los servicios concesionados, tendientes a contar con un personal idóneo que esté capacitado acorde con los límites y responsabilidades que le competen en la prestación de sus servicios.

6.3. Horarios del Personal de la Sociedad Concesionaria en Cumplimiento de los Servicios

El horario del personal de la Sociedad Concesionaria se especifica en los respectivos Programas Anuales para la Prestación de los Servicios.

6.4. Resumen Operativo de la Prestación de los Servicios

En términos operativos, los Servicios Concesionados se organizarán de forma que puedan cumplir con las exigencias de las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios. Con este fin, se definen para cada uno de ellos, los Planes de Mantenimiento y los Programas Anuales para la Prestación del Servicio en los cuales se establecerán las dotaciones, horarios de funcionamiento, estructura, insumos, equipos y otros necesarios para cumplir con los objetivos de cada uno de los servicios, anualmente.

La comunicación entre los Establecimientos de Salud y la Sociedad Concesionaria se realizará a través del SIC para todos los usuarios SIC autorizados. Por medio de este sistema se comunicarán las acciones realizadas, solicitudes de servicios, tiempos de atención, y toda la información de la operación de cada uno de los servicios concesionados.

6.4.1. Ejecución de Actividades Programadas

Cada una de las actividades programadas se desarrollará de acuerdo con los Planes y Programas Anuales de la Prestación de los Servicios, los cuales contienen procesos, frecuencias

de actividades, procedimientos y horarios definidas, en concordancia con lo señalado en este Reglamento de Servicio de la Obra, las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

6.4.2. Ejecución de Actividades Especiales o No Programadas

Las actividades especiales o no programadas se canalizarán únicamente a través del SIC y serán atendidas y solucionadas según lo descrito en los Programas Anuales, las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

Frente a la imposibilidad de comunicarse a través del SIC, por enfrentarse una situación excepcional de emergencia, la comunicación deberá realizarse de la forma que indiquen los planes de contingencia coordinados entre la Sociedad Concesionaria, Inspector Fiscal y los Establecimientos de Salud, debiendo quedar su registro regularizado en forma posterior, como lo indica el respectivo Plan de Contingencia.

6.4.3. Requerimientos Adicionales

Corresponden a trabajos o prestaciones no descritos en los alcances de los servicios y que podrán ser solicitados a la Sociedad Concesionaria previa aprobación de la Inspección Fiscal o propuestos por la Sociedad Concesionaria a los Establecimientos de Salud a través de la Inspección Fiscal.

Los requerimientos adicionales se incluyen dentro del ítem del mismo nombre en el apartado de cada uno de los servicios concesionados de este documento.

6.5. Control de Ingresos y Egresos

Será obligación de la Sociedad Concesionaria implementar un sistema de registro y control de asistencia de todo su personal dependiente que preste servicios directa o indirectamente en los Establecimientos de Salud objeto de la concesión, a fin de garantizar la dotación, el cumplimiento de leyes laborales, la seguridad de los establecimientos, la calidad de los servicios prestados y las actividades descritas en los Programas Anuales.

Todos los trabajadores deben someterse a las siguientes políticas de ingreso y salida de los Establecimientos de Salud:

<u>Aspectos Generales</u>

- El personal de la Sociedad Concesionaria y sus subcontratistas, al ingresar a las instalaciones, deben portar su credencial respectiva.
- La zona interna de los Establecimientos de Salud, definidas por sus representantes, son un sector restringido. Por lo tanto, el ingreso y desplazamiento en este lugar está limitado sólo al personal de los servicios y/o contratistas pertenecientes a la Sociedad Concesionaria que desarrollen actividades en el interior de esta área que se encuentren debidamente autorizados por el Inspector Fiscal.

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

La Sociedad Concesionaria con objeto de cumplir efectiva y oportunamente con la prestación de los servicios que se encuentra obligado a ejecutar, debe entregar las facilidades de circulación y seguridad del personal asignado por la Sociedad Concesionaria.

Para cada servicio a prestar por la Sociedad Concesionaria, se indican en los Programas Anuales las vías de tránsito, circulación y desplazamiento al interior del Hospital, a las que podrá acceder el personal de la Sociedad Concesionaria, sin perjuicio de las obligaciones relativas a señalética y demás relacionadas a que se encuentre obligada la Sociedad Concesionaria.

Los empleados de la Sociedad Concesionaria portarán en todo momento los elementos de identificación requeridos en los Programas Anuales de Prestación de los Servicios, siendo estos su respectivo uniforme y una credencial inviolable que incluya su fotografía y nombre, que les identifique como trabajadores de la Sociedad Concesionaria y el tipo de función que ejerce al interior de los Establecimientos de Salud.

Respecto de las áreas restringidas éstas poseen control de acceso, el cual permite el ingreso solo al personal autorizado ya sea este de la Sociedad Concesionaria, subcontratos o funcionarios del Establecimiento de Salud.

Esta Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo indicado en la Ley 20.123, la cual regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

6.5.2. Ingreso de los Empleados de la Sociedad Concesionaria y Subcontratistas

La Sociedad Concesionaria mantendrá permanentemente actualizada la nómina de su personal fijo en el SIC, con objeto de permitir el ingreso y egreso de su personal y de los empleados de sus Subcontratistas.

Los trabajadores de la Sociedad Concesionaria ingresarán a la hora convenida en los respectivos contratos de trabajo. El horario de ingreso de éstos se especificará en los respectivos Programas Anuales de Prestación de Servicio y tendrán que registrar su asistencia a través de un sistema de control biométrico por huella digital o equivalente, diariamente en el área administrativa habilitada para estos efectos.

El personal de la Sociedad Concesionaria ingresará a las dependencias de los Establecimientos de Salud solo para la entrega de los servicios convenidos en el contrato de concesión o por aquellos previamente acordados con la Gerencia de Explotación de la Sociedad Concesionaria.

En el caso de trabajadores externos (servicio técnico, proveedores de insumos o materias primas, entre otros), su ingreso será registrado en el libro de novedades lo que será cargado en el SIC.

Esta Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo indicado en la Ley 20.123, la cual regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

6.5.3. Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para la Sociedad Concesionaria

El ingreso periódico de vehículos con materias primas o insumos como, por ejemplo, alimentos, provisiones, insumos de mantenimiento para los servicios de la Sociedad Concesionaria, será planificado y coordinado con el Supervisor del servicio de Seguridad y Vigilancia registrando en el libro de novedades del patio de maniobras.

La respectiva planificación debe contener la siguiente información:

- Día y Horario, información del proveedor.
- Servicio concesionado responsable.

La Sociedad Concesionaria es la responsable de verificar, a través del Servicio de Seguridad y Vigilancia, el ingreso de los vehículos, lo cual quedará registrado en el libro de registro del patio de maniobras y será cargado en el SIC.

Se dará aviso al Servicio Concesionado correspondiente para que realice la recepción de las materias primas, equipos e insumos.

Es responsabilidad del Encargado de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria velar por el cumplimiento de las medidas de prevención de accidentes durante las faenas de carga y descarga en el Patio de maniobras.

El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada del patio de maniobras.

Las actividades específicas de recepción de materias primas, equipos e insumos están descritas en los Programas Anuales de Prestación de los Servicios.

6.5.4. Salidas de Vehículos con Residuos de los Servicios de la Sociedad Concesionaria

La salida de residuos será de acuerdo a la planificación establecida en el Programa Anual de Prestación de Servicios de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, lo que será registrado en el libro de novedades del patio de maniobras y será cargado en el SIC.

El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada del patio de maniobras.

Los residuos serán entregados por el personal de la central de residuos del servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios al personal de la empresa especializada, quienes dispondrán los residuos en vertederos habilitados para tal efecto. El servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios realizará todos los registros e informes que exige la normativa vigente.

6.5.5. Salida de Bienes de la Sociedad Concesionaria y Otros

Los bienes de la Sociedad Concesionaria que no se encuentran catalogados como bienes afectos a la concesión podrán ser retirados de los Establecimientos de Salud, lo cual será registrado en el SIC.

Los bienes afectos a la concesión destinados por la Sociedad Concesionaria a los Establecimientos de Salud no podrán ser retirados de éstos sin autorización previa del Inspector Fiscal y estará a disposición en el SIC el respectivo inventario.

El procedimiento en particular destinado a la salida de un bien afecto a la concesión está descrito en los respectivos Programas Anuales para la Prestación de los Servicios.

6.5.6. Ingreso de Implementos para la Gestión de la Sociedad Concesionaria

Para efectos de este Reglamento, se entenderá como implementos a todos los objetos relacionados directamente con la gestión y operación de los servicios a prestar por la Sociedad Concesionaria.

El ingreso periódico de vehículos con implementos será planificado y registrado en el SIC.

La respectiva planificación debe contener la siguiente información:

- Detalle de las materias primas, equipos e insumos a ingresar por medio de guía de despacho u otro.
- Destino de las materias primas, equipos e insumos.

La Sociedad Concesionaria es la responsable de verificar, a través del servicio de Seguridad y Vigilancia, el ingreso de los vehículos, lo que será registrado en el libro de registro del patio de maniobras y será cargado en el SIC.

Se dará aviso al Servicio Concesionado correspondiente para que realice la recepción de los implementos.

Es responsabilidad del Encargado de Prevención de Riesgos de la Sociedad Concesionaria velar por el cumplimiento de las medidas de prevención de accidentes durante las faenas de carga y descarga.

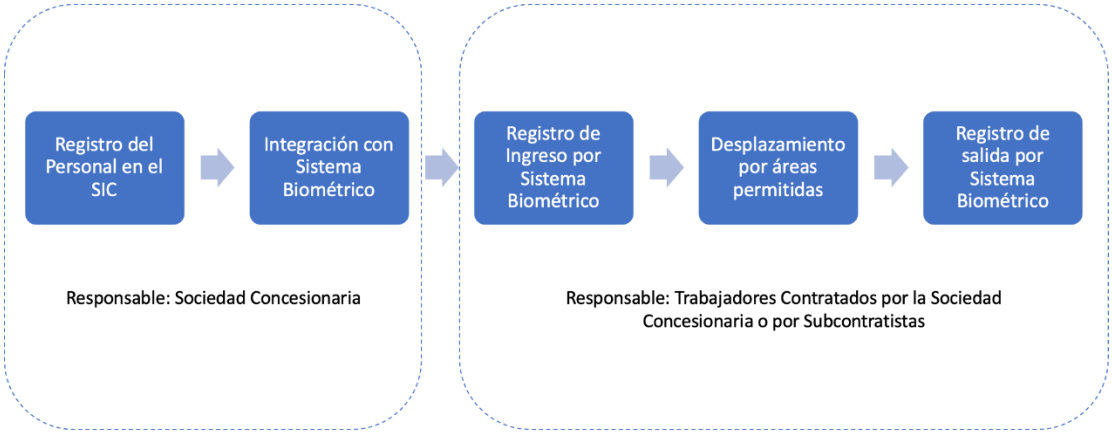
El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada del patio de maniobras, de acuerdo a lo señalado en el PAPS de cada servicio, según corresponda

6.5.7. Flujos de Operación

A continuación, se presentan los flujos de operación relacionados a los ingresos, egresos y desplazamientos dentro de los Establecimientos de Salud, en concordancia con lo establecido en los PAPS de cada servicio.

6.5.7.1. Desplazamiento y Control de Trabajadores Contratados por la Sociedad Concesionaria o por Subcontratistas

A continuación, se presenta el flujo de lo descrito en los ítems 6.5.1 y 6.5.2 del presente documento.

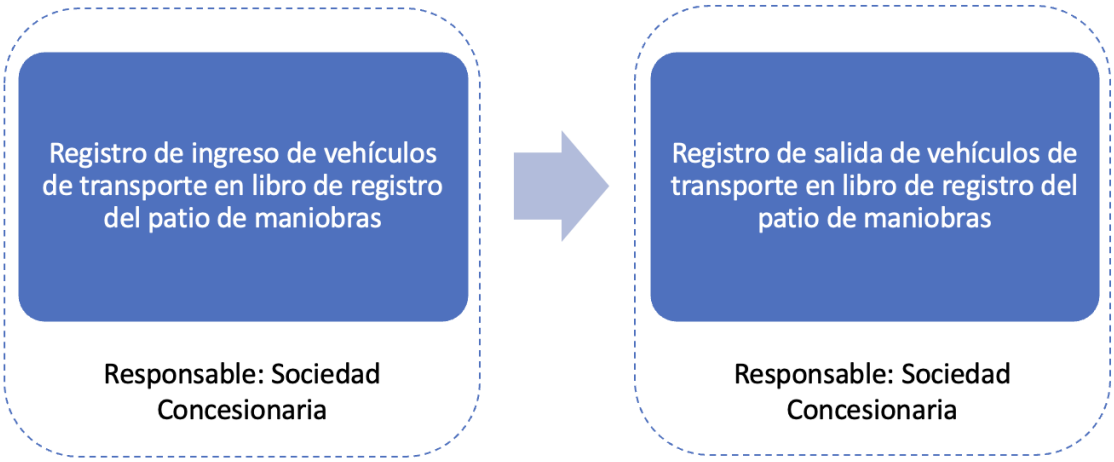


6.5.7.2. Ingreso y Desplazamientos de Personal Externo de la Sociedad Concesionaria y de Subcontratistas

A continuación, se presenta el flujo de lo descrito en los ítems 6.5.1 y 6.5.2 del presente documento.

6.5.7.3. Ingreso y Control de Vehículos de Transporte

A continuación, se presenta el flujo de lo descrito en el ítem 6.5.3 del presente documento.



6.5.7.4. Ingreso y Egreso de Carga de la Sociedad Concesionaria y Subcontratistas

A continuación, se presenta el flujo de lo descrito en el ítem 6.5.3 del presente documento.

6.6. Reclamos y Sugerencias

Conforme a lo señalado en la Bases de Licitación, en el punto 1.10.6 Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios de los Servicios, esta Sociedad Concesionaria implementa un sistema de gestión, el cual estará a disposición de los pacientes, funcionarios del MINSAL y visitas o usuarios de los Servicios establecidos en el artículo 2.6 de las Bases de Licitación, así como también de los Servicios Complementarios, establecidos en el artículo 3 de las Bases de Licitación, si los hubiere, para que estos puedan dejar constancia de cualquier reclamo o sugerencia que estimen necesaria.

6.7. Libro de Explotación de la Obra

En la oficina del Inspector Fiscal existirá un libro denominado “Libro de Explotación” en el cual se individualizará la obra en Concesión, la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal de la Explotación. A este libro tendrán acceso el Inspector Fiscal y la Sociedad Concesionaria.

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

El incumplimiento de las instrucciones impartidas o el atraso en el cumplimiento de las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal a través del Libro de Explotación de la Obra hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en las multas establecidas en el punto 1.9 del presente Reglamento.

6.8. Centro de Atención al Usuario Interno (Personal del Hospital)

Se utilizará el SIC para la administración de las instalaciones y para la gestión de la operación de los servicios concesionados.

Se proveerá al Establecimiento de Salud del SIC como un único punto de contacto para la administración de todos los servicios, la atención de no conformidades y el registro de mantenimientos preventivos, correctivos, reparativos, técnicos-legales, según corresponda al servicio, y el ingreso de reclamos, sugerencias o felicitaciones.

El personal del Establecimiento de Salud que sea Usuario SIC autorizado tendrá acceso al sistema según sus privilegios, donde podrá realizar requerimientos, no conformidades o ver, por ejemplo, la información de los mantenimientos.

Todos los requerimientos que lleguen por estas vías recibirán un número de referencia correlativo y único que permitirá el monitoreo del progreso de la solicitud cursada.

El SIC posee un soporte de mesa de ayuda en caso de interrupción del sistema, en el cual se realizará el registro de las incidencias y el seguimiento de las mismas. Una vez repuesta la operatividad del SIC, todas las transacciones registradas en la mesa de ayuda estarán disponibles en el SIC, en un plazo no superior a las 24 horas contadas desde la recuperación del mismo.

7. SERVICIOS BÁSICOS Y ESPECIALES OBLIGATORIOS

7.1. Consideraciones Generales

Durante la Etapa de Explotación la Sociedad Concesionaria está obligada a prestar, en las condiciones establecidas en el artículo 2.6 Anexo B de las Bases de Licitación, los servicios básicos y especiales obligatorios.

Conforme a lo señalado en el Artículo 2.6 de las Bases de Licitación, De la Explotación de la Concesión: *"En el caso de los servicios indicados en las Bases de Licitación, el Concesionario podrá extender, con autorización del Inspector Fiscal, la prestación de estos servicios a terceros, siempre y cuando dicha extensión no impida dar cumplimiento a los servicios prestados al interior del o de cada Establecimiento de Salud. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria no podrá justificar deficiencias o incumplimientos de los estándares exigidos debido a la extensión de dichos servicios a terceros."*

7.1.1 Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

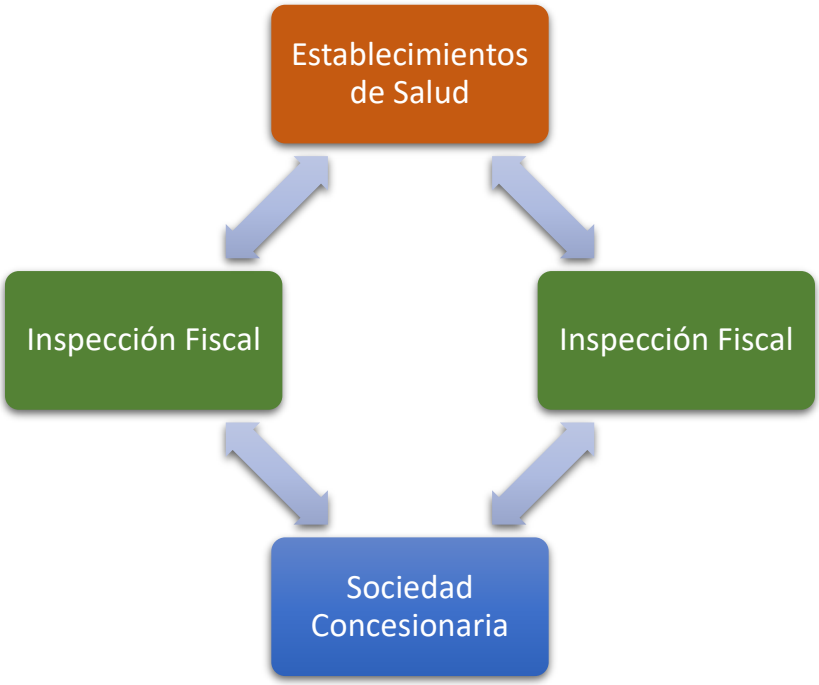
La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en cada Programa Anual para el servicio correspondiente previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencia, sus responsabilidades son las siguientes:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud que corresponda de la contingencia ocurrida.



Lo descrito se complementa en mayor detalle con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de cada Servicio.

7.2. Servicio de Aseo y Limpieza General

7.2.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales de este servicio se fundamentan en lo indicado en las Bases de Licitación y sus Anexos complementarios, lo cual representa el marco contractual del servicio durante todo el período de explotación.

7.2.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del servicio es proporcionar un nivel de limpieza y desinfección de los Establecimientos de Salud, que cumpla con la normativa vigente, del Decreto Supremo N° 60 de la Norma Técnica N° 225 de Programas de Prevención y Control de las Infecciones Asociadas a la atención de Salud (IAAS) del 2022, respetando las directrices de los mismos y los requerimientos señalados en las Bases de Licitación y sus Anexos. Todos los procesos serán realizados con un estándar de servicio que entregue garantías de inocuidad a los procesos clínicos, mediante la prevención y control de la transmisión de microrganismos a través del ambiente hospitalario y que este proporcione a los pacientes, funcionarios, y público en general una permanencia en un lugar confortable, limpio, con asepsia en las áreas que se requiera, contribuyendo a preservar la sanidad del medioambiente y a proyectar una imagen positiva de los Establecimientos de Salud.

7.2.1.2. Descripción General del Servicio

El servicio de Aseo y Limpieza General comprende la limpieza y desinfección, cuando corresponda, de todos los recintos asistenciales y no asistenciales, su Mobiliario Clínico y No Clínico en sus superficies externas e internas, según corresponda, y Equipamiento Médico y No Médico, según se indique en el presente Reglamento y en el Programa Anual respectivo.

Asimismo, este servicio considera la provisión de personal y equipos, el abastecimiento, almacenamiento y manipulación de los insumos, así como el desecho de los usados o sin uso y el reemplazo de los equipos utilizados en la prestación del servicio en caso de obsolescencia, conforme a la normativa vigente y los alcances que respecto de estas materias se indiquen en el presente Reglamento y en el Programa Anual respectivo.

La Sociedad Concesionaria asegurará que el servicio sea prestado en condiciones tales que no entre en conflicto con la provisión de cuidados de pacientes, ni la seguridad de los funcionarios y público en general de los Establecimientos de Salud.

El servicio no contempla funciones asociadas al confort del paciente, tales como: aseo personal, retiro de chatas o ropa de cama, salvo esto último que si se considera para las Residencias.

La limpieza y desinfección del Equipamiento Médico será responsabilidad de este servicio, a excepción de aquellos equipos que estén conectados al paciente en el momento de la prestación del servicio, los que serán de exclusiva responsabilidad de los Establecimientos de Salud, lo cual se encuentra definido en las Superficies Tipo A del Anexo Complementario de las BALI, página 104.

El servicio comprende la recolección desde los contenedores en los puntos de generación de residuos sólidos asimilables a domiciliarios, especiales y peligrosos, y su debido traslado al recinto de acopio intermedio de residuos, además de la limpieza y desinfección de los contenedores y la reposición de la bolsa al momento de despapelar.

Al respecto de los Residuos Radiactivos de Baja Intensidad y de acuerdo con lo señalado en los Anexos Complementarios, número 1, Artículo 1.1, Servicios Básicos, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Tabla N°1: Categorías de Residuos, Categoría 2, Residuos Radioactivos de Baja Intensidad: *"Son aquellos que contienen o están contaminados por sustancias radiactivas cuya actividad específica, luego de su almacenamiento, ha alcanzado un nivel inferior a 74 becquereles por gramo o a dos milésimas de microcurio por gramo. Estos residuos, una vez que han sido almacenados correctamente por un período suficiente para que su actividad radiactiva disminuya hasta los niveles de exención, esto es por debajo de los límites antes definidos, pueden ser dispuestos a través de los sistemas de alcantarillado, retiro municipal o según la naturaleza de los residuos. Los residuos con mayor intensidad que la señalada constituyen residuos radiactivos y deben ser gestionados de acuerdo a la normativa vigente."* Por lo anterior, el servicio de Aseo y Limpieza General realiza el retiro de residuos sólidos asimilables a domiciliarios antes, categorizados como radiactivos de baja intensidad, hacia el recinto de acopio transitorio.

La Sociedad Concesionaria proveerá un servicio de Aseo y Limpieza General que permita la mantención de todos los recintos de los Establecimientos de Salud debidamente aseados durante todos los días del año y de manera continua conforme a las especificaciones que se estipulan en el presente Reglamento y en el Programa Anual respectivo.

En áreas de atención de público y áreas comunes, el servicio será realizado de preferencia en horarios de menor circulación de pacientes o público en general, o al término del trabajo administrativo. Los horarios y frecuencias programadas serán detalladas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.2.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual muestra gráficamente las principales actividades ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Aseo y Limpieza General y su equipo de trabajo.

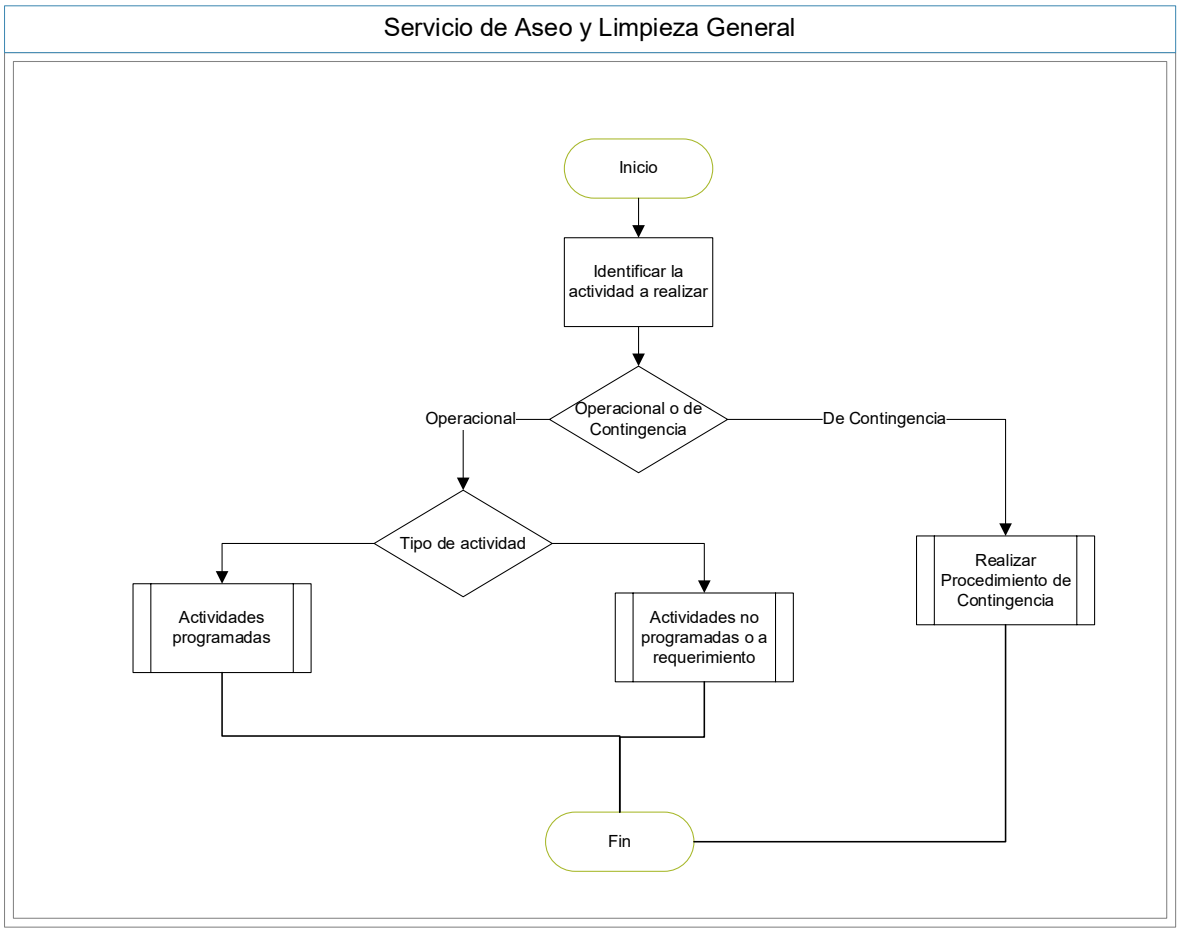


Figura 6. Flujograma del servicio de Aseo y Limpieza General.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud de prestación de servicio tomando en consideración lo siguiente:

- Levantar el aviso al servicio concesionado correspondiente. En caso contrario, el servicio receptor cerrará el evento indicando al servicio al que debe ser levantada la solicitud.
- Realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera la recepción del servicio. En vista de que inicia la contabilización de los tiempos desde que llega la solicitud al servicio concesionado, es imperativo que el prestador de dicho servicio tenga disponible el recinto o activo disponible para ejecutar la actividad. En caso de que el técnico/operario del servicio concesionado no pueda ejecutar la actividad por causas no atribuibles a su gestión, se procederá a cerrar el aviso SIC, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, el cual debe ser validado de manera positiva.
- El usuario SIC del Establecimiento de Salud debe estar presente en el lugar donde se solicitó la prestación del servicio, dado que debe entregar antecedentes o información adicional al técnico/operario del servicio concesionado en caso de que este último lo requiera. Además, posteriormente debe validar la ejecución de los trabajos en el SIC.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Aseo y Limpieza General se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.2.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.2.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Aseo y Limpieza General será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

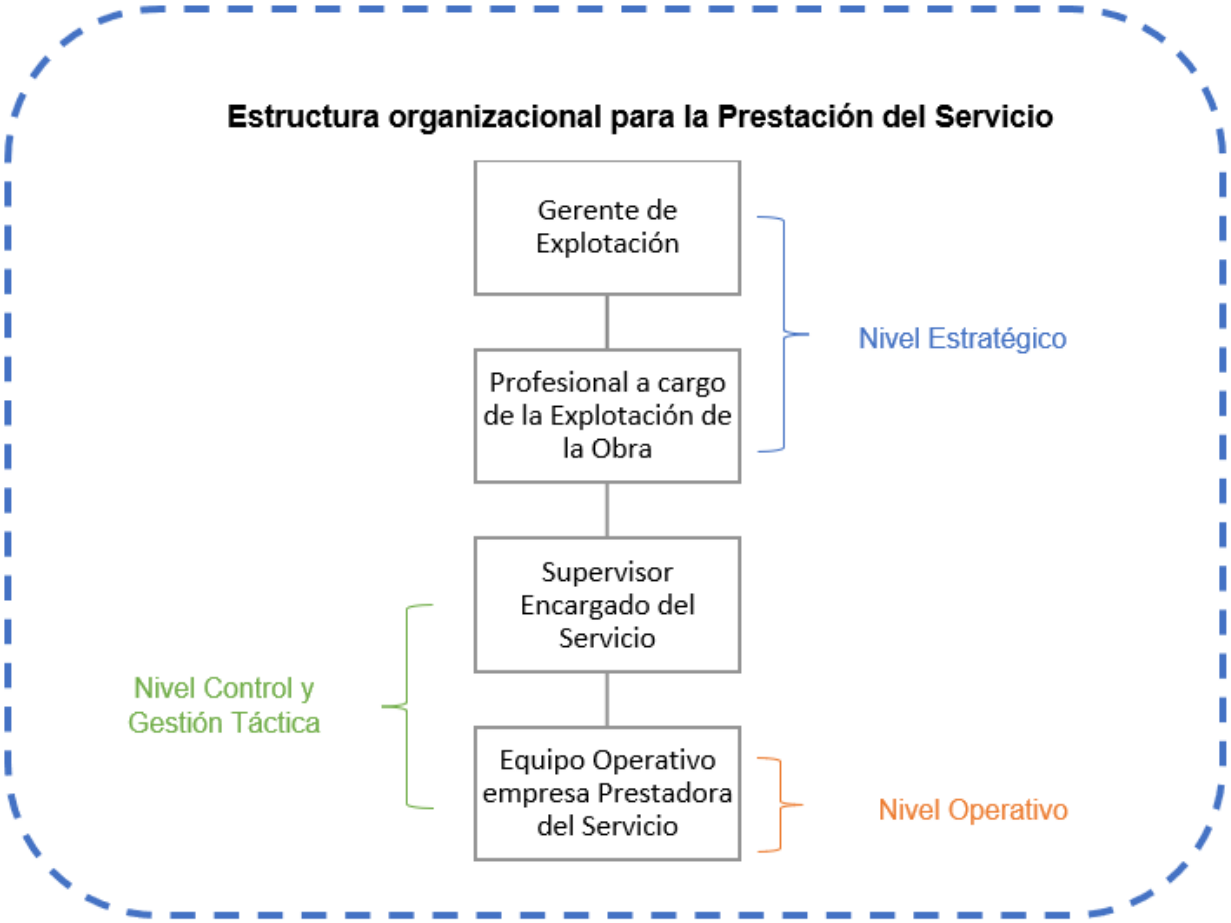


Figura 7. Organigrama del servicio de Aseo y Limpieza General.

7.2.1.4.2. Dotación de Personal

La Sociedad Concesionaria dispondrá de las dotaciones de personal para realizar las labores de Aseo y Limpieza General en las instalaciones de los Establecimientos de Salud, a fin de cumplir cabalmente con el objetivo del servicio.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias mencionadas en el Contrato de Concesión.

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

El servicio contará con un Programa de Supervisión Permanente del personal contratado, y enviará un informe mensual al Inspector Fiscal del cumplimiento de los procedimientos descritos en el Programa Anual del año de explotación correspondiente.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria incorporará a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

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

7.2.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Aseo y Limpieza General de forma continua las 24 horas, los 365 días del año, por ello contará con un equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

El personal del servicio de Aseo y Limpieza General realizará sus funciones distribuidas en turnos de acuerdo con las áreas en que las personas deban desempeñarse, ingresando a sus funciones con la antelación necesaria para cumplir con los horarios estipulados en el Programa Anual y dar cobertura a los puestos de trabajo asignados.

La Sociedad Concesionaria asignará, al menos, el siguiente personal permanente:

Tabla 4. Personal permanente según área.

Áreas	Personal Permanente 24 horas	Personal permanente 12 horas diurno	Personal Permanente Jornada diurna
Baños públicos atención abierta	-	-	x
Baños públicos atención cerrada	-	x	-

* Áreas definidas en el Programa Anual respectivo.

- Programa de Distribución de Personal: La Sociedad Concesionaria entregará, para aprobación del Inspector Fiscal, un programa de distribución del personal que presta el servicio, dividido por zonas y horarios de trabajo, dicho programa será incluido en el Anexo I del Programa Anual del año de explotación correspondiente y podrá ser actualizado previa aprobación del Inspector Fiscal.

7.2.1.5. Adicionales al Servicio

Los adicionales al servicio de Aseo y Limpieza General corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera de los alcances de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 1, Artículo 1.1, Servicios Básicos.

7.2.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Aseo y Limpieza General, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio para la atención de requerimientos de funcionarios, pacientes y visitas, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio. Así mismo, en normas y protocolos de seguridad para los propios empleados del servicio, como para funcionarios, pacientes y visitas.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.2.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas basadas en el Anexo Complementario de las BALI:

- **Aseo:** Actividades desarrolladas para crear condiciones ambientales y de higiene adecuadas para el desarrollo de la actividad asistencial y no asistencial. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Aseo Tipo I**: Se compone de Limpieza Regular y Desinfección Regular, que se desarrolla en el recinto en operación, y tiene por finalidad mantener un grado de limpieza y desinfección adecuado a la correspondiente funcionalidad del mismo. (Numeral 3.1. *Según Tipo de Aseo*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Aseo Tipo II**: Se compone de Limpieza Terminal y Desinfección Terminal, que se desarrolla en el recinto total o parcialmente fuera de operación, y tiene por finalidad asegurar un grado de limpieza y desinfección adecuado a la correspondiente funcionalidad del mismo. (Numeral 3.1. *Según Tipo de Aseo*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Aseo Tipo III**: Se compone de Limpieza Regular o Limpieza Terminal. Comprende también la limpieza y lavado de alfombras, tapices y textiles; el lavado, encerado y/o abrillantado de pisos; el decapado de los mismos; y la limpieza de cielos en resto de áreas. (Numeral 3.1. *Según Tipo de Aseo*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Limpieza:** Acción mediante la cual se elimina, según técnica correspondiente, la suciedad (manchas visibles, residuos orgánicos o partículas macroscópicas no inherentes al material que se va a limpiar), de cualquier superficie o de un objeto, sin causarle daño. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Limpieza Regular:** Procedimiento de limpieza que se realiza en todas las Superficies Tipo A, tanto de los recintos asistenciales como no asistenciales de los Establecimientos de Salud, la cual comprende Limpieza por Arrastre Húmedo, Enjuague y Secado. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Limpieza Terminal:** Procedimiento de limpieza más completo y profundo que la Limpieza Regular, utilizando para ello insumos especializados, que se realiza en todas las superficies Tipo A y Tipo B, tanto de los recintos asistenciales como no asistenciales de los Establecimientos de Salud, comprende Limpieza por Arrastre Húmedo, Jabonado, Enjuague y Secado. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Desinfección:** Acción mediante la cual se exterminan, destruyen o inactivan, los microorganismos patógenos y no patógenos, de cualquier superficie o de un objeto, por aplicación de la desinfección por arrastre húmedo. La desinfección siempre será precedida por la limpieza. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Desinfectante:** Sustancia química capaz de eliminar, destruir o inactivar el crecimiento y desarrollo de diversos microorganismos como bacterias, hongos, virus y protozoos y otros, que debido a su alta toxicidad celular se aplican solamente sobre material inerte. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y

Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Desinfección Regular:** Procedimiento de desinfección que se realiza en todas las Superficies Tipo A, tanto de los recintos asistenciales como no asistenciales de los Establecimientos de Salud. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Desinfección Terminal**: Procedimiento de desinfección, que se realiza en todas las Superficies Tipo A y Tipo B, tanto de los recintos asistenciales como no asistenciales de los Establecimientos de Salud. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Superficies Tipo A:** Comprende suelos; artefactos sanitarios, incluye espejos y accesorios ubicados en los baños (dispensadores, secadores, barras, toalleros, etc.); manillas de puertas y ventanas; Unidad Paciente, que se compone de cama, velador, mesa de alimentación, mesa mayo, mesa arsenalera, bombas de infusión, monitores, panel de gases clínicos y aspiración, soporte de suero, otro mobiliario o equipos que puedan ser utilizados durante la asistencia al paciente (excepto aquellos equipos que estén conectados al paciente en el momento de la prestación del servicio); superficies externas del mobiliario clínico, no clínico y adosado a la infraestructura, y del equipamiento no médico, tales como: mesas, sillas, sillones, divanes, escritorios, estantes, repisas, closet, camas residencias y cunas, equipos computacionales (PC, notebook, teclado, monitor, etc.) y tele comunicacionales (teléfonos, radios, etc.); hornos microondas, refrigeradores, máquinas expendedoras, Unidad del paciente el sillón geriátrico, silla del cuidador, ayudas técnicas como sillas de ruedas, bastones y/o andadores del paciente, colchones, cojín anti escaras. y contenedores de residuos sólidos asimilables a domiciliarios. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Superficies Tipo B:** Comprende muros y/o paredes interiores (incluye cuadros y similares); ventanas interiores (por ambos lados, incluye marcos y vidrios); ventanas exteriores (lado interior, incluye marcos y vidrios); puertas; cielos de recintos y de todos los baños o recintos húmedos independientemente de su clasificación según Anexo H; superficies internas de mobiliario clínico, no clínico y adosado a la infraestructura, en la medida que la naturaleza o destinación del objeto lo permita; superficies internas de la Unidad Paciente, en la medida que la naturaleza o destinación del objeto lo permita; superficie exterior de colchones y colchonetas, destinadas a pacientes y educandos; lámparas y/o luminarias, filtros, rejillas de aire acondicionado y cualquier otro elemento situado en cielos y/o muros. (Numeral 2. *Definiciones*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Aseo y Limpieza General, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

7.2.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria)

Tabla 5. Evento Crítico, servicio de Aseo y Limpieza General.

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
a. Falla sistema informático	1. Imposibilidad de registro de actividades 2. Falta de avisos de solicitudes
b. Inundación o incendio	1. Daños en las instalaciones 2. Pérdida de equipos e insumos 3. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
c. Sismo	1. Daños en las instalaciones 2. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
d. Falta de personal	1. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio de aseo y limpieza. 2. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio de aseo y limpieza.

7.2.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

- Se procede a realizar aseos terminales y retiro de escombros en coordinación con los servicios de Gestión de Residuos Hospitalarios y de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura, Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico y Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, según corresponda.
- Se identificarán los daños generados y se realizará un informe preliminar de los daños provocados por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Estado de la situación que generó la contingencia, Coordinación con los distintos servicios de cada Establecimiento de Salud, Coordinación con los servicios concesionados involucrados y Medidas tomadas y resultado de estas.

7.2.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencia estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente. El personal del servicio de Aseo y Limpieza General estará a disposición para realizar actividades relacionadas a su ámbito, a fin de reanudar el normal funcionamiento del Establecimiento de Salud afectado, lo antes posible.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a cumplir con los procedimientos de limpieza terminal en las instalaciones, desde áreas más críticas a menos críticas.

El Supervisor Encargado del servicio se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Gestión de Residuos Hospitalarios y de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura, Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico y Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, según corresponda.

7.2.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de respuesta, ejecución, corrección y reparación, los cuales serán definidos de acuerdo con lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

a) Tiempos de Ejecución del Servicio

Los tiempos de ejecución corresponden al tiempo en el que se ejecuta la actividad e inicia después del tiempo de respuesta.

Para este servicio los tiempos de ejecución están establecidos en las Bases de Licitación y se detallan a continuación:

Tabla 6. Tiempos de ejecución del servicio, según tipo de aseo en Áreas Muy Críticas.

Áreas Muy Críticas	**Recintos que comprende**	**Aseo Tipo I**	**Aseo Tipo II**	**Aseo Tipo III**	
				Limpieza Regular	**Limpieza Terminal**
Unidad de Paciente Crítico	Unidad individual de hospitalización de paciente de UPC (adulto, pediátrico, neonatología)	20 minutos	40 minutos	-	-

Áreas Muy Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
	Resto de áreas del recinto	3 horas	4 horas	-	-
Pabellones y Recuperación.	Quirófano (cada uno)	-	25 minutos	-	-
	Resto de áreas del recinto	3 horas	4 horas	-	-
	Unidad individual de Hospitalización de paciente de Recuperación	20 minutos	30 minutos	-	-
	Salas de Recuperación de Pabellones	1 hora	2 horas	-	-
Central de Esterilización o Central de Procesamiento	Central de Esterilización	3 horas	4 horas	-	-
Central de fórmulas Enterales (CEFE)	Central de fórmulas Enterales (CEFE)	2 horas	3 horas	-	-
Farmacia	Farmacia	30 minutos	1 hora	-	-
Área de Tratamiento Especial (Oncología, Hemodinamia, Hemodiálisis u otras) considera: Unidad de Diálisis, Unidades de Oncología Adulto, salas de Hospitalización Pacientes Agudos, Hemodinamia, Radiología Intervencional, Medicina Nuclear, Salas de Procedimientos Invasivos (endoscopias y otros) y Unidad de Estomatología	Hemodiálisis	3 horas	4 horas	-	-
	Oncología (adulto)	2 horas	3 horas	-	-
	Hemodinamia	1 hora	2 horas	-	-
	Unidad individual de paciente: Diálisis y Hemodinamia	20 minutos	40 minutos	-	-

Áreas Muy Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
Otros recintos adyacentes: Corresponden a recintos aledaños o insertos en las unidades listadas, tales como: estaciones de enfermería, estares de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	Recintos adyacentes: Estaciones de Enfermería (incluye clínica de enfermería, área limpia y área sucia)	20 minutos	40 minutos	-	-
	Recintos adyacentes: Estares del personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, vestidores y sitios de descanso de funcionarios, considera además bodega de insumos y equipos y otras bodegas	-	-	1 hora	2 horas
	Recintos adyacentes: Baños (públicos, pacientes y funcionarios)	30 minutos	40 minutos	-	-
Otros	Unidades de Tratamientos Especiales: Unidad de Hospitalización Pacientes Agudos 24 camas	2 horas	3 horas	-	-
	Unidades de Tratamientos Especiales: Unidad individual de Hospitalización de paciente de oncología y agudo	20 minutos	40 minutos	-	-
	Unidad Radiología intervencional	1 hora	2 horas	-	-
	Unidad Medicina Nuclear	1 hora	2 horas	-	-
	Unidad de Procedimientos	1 hora	2 horas	-	-

Áreas Muy Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
	Invasivos y de Mayor Complejidad (Endoscopia y otros)				
	Unidad de Estomatología (unidad completa)	1 hora	2 horas	-	-
	Unidad individual de paciente: Radiología Intervencional, Medicina Nuclear y, Procedimientos Invasivos (endoscópicos y otros) y Estomatología	10 minutos	20 minutos	-	-

Tabla 7. Tiempos de ejecución del servicio, según tipo de aseo en Áreas Críticas.

Áreas Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
Urgencia	Box de Urgencia (adulto)	20 minutos	30 minutos	-	-
	Unidad Individual de paciente en observación	20 minutos	30 minutos	-	-
	Unidad Individual de paciente de sala de reanimación	20 minutos	40 minutos	-	-
	Unidades de Urgencias (adulto)	4 horas	5 horas	-	-
Cirugía Mayor Ambulatoria (salas)	Unidad Individual de pacientes de CMA	20 minutos	30 minutos	-	-
	Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria General (CMA) (excluyen pabellones	1 hora	2 horas	-	-

Áreas Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
	de CMA y recuperación de CMA)				
Habitación de Aislamiento	Habitación Aislamiento	20 minutos	40 minutos	-	-
Salas y habitaciones de Hospitalización (adulto-pediátrico-maternidad) considera salas y habitaciones de adulto, incluye hospitalización diurna y salud mental	Unidad individual de hospitalización general (hospitalización diurna) 24 camas, y Unidad de hospitalización diurna Médico Quirúrgico 24 camas	20 minutos	30 minutos	-	-
	Unidad de Hospitalización General 24 camas y unidad de hospitalización Médico Quirúrgico 24 camas	3 horas	4 horas	-	-
	Unidad de Salud Mental	3 horas	4 horas	-	-
Pensionado	Unidad individual de Hospitalización Paciente de Pensionado	20 minutos	40 minutos	-	-
	Unidad de Pensionado	2 hora	3 horas	-	-
Sala de Procedimientos Invasivos y/o de Mayor Complejidad	Unidad individual de paciente de Procedimientos Invasivos Mayor Complejidad	20 minutos	40 minutos	-	-
	Unidad de Procedimientos Invasivos y de Mayor Complejidad	–	2 horas	-	-
Pabellón de Cirugía Menor	Quirófano de cirugía menor	–	25 minutos	-	-

Áreas Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
	Unidad de Pabellón de Cirugía Menor	2 horas	3 horas	-	-
	Unidad individual de paciente de Recuperación Cirugía Menor	20 minutos	30 minutos	-	-
	Salas de Recuperación de Pabellones cirugía menor con recintos adyacentes	1 hora	2 horas	-	-
Imagenología (con excepción de los recintos de Hemodinamia, Radiología Intervencional, Medicina Nuclear, señalados en Área Muy Críticas)	Unidad de Imagenología	2 horas	3 horas	-	-
Baños Públicos	Baños (público general, pacientes y funcionarios)	30 minutos	40 minutos	-	-
Pasillos Públicos	Pasillos Públicos	2 horas	3 horas	-	-
Otros recintos adyacentes: Corresponden a recintos aledaños o insertos en las unidades listadas, tales como: estaciones de enfermería, estares de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	Estaciones de Enfermería (incluye clínica de enfermería, área limpia y área sucia)	30 minutos	40 minutos	-	-
	Estares del personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, vestidores y sitios de descanso de funcionarios, considera además bodega de insumos y equipos y otras bodegas	-	-	1 hora	2 horas

Áreas Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
	Baños (públicos, pacientes y funcionarios)	30 minutos	40 minutos	-	-
Laboratorios	Laboratorios	1 hora	2 horas	-	-
Banco de Sangre	Medicina Transfusional y Sección de Donantes	2 horas	3 horas	-	-
Otros	Otros	-	-	-	-

Tabla 8. Tiempos de ejecución del servicio, según tipo de aseo en Áreas Menos Críticas.

Áreas Menos Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
Consultas Ambulatorias	Box de Atención	15 min	20 min	10 min	-
	Consultas Médicas y otros profesionales	2 horas	4 horas	-	-
Áreas de Rehabilitación	Áreas de Rehabilitación	2 horas	3 horas	-	-
Toma de Muestras	Unidad de Toma de Muestras	1 hora	2 horas	-	-
Salas de Procedimientos no Invasivos	Salas de Procedimientos no Invasivos	20 minutos	30 minutos	-	-
Anatomía Patológica	Unidad de Anatomía Patológica	1 hora	2 horas	_	_
Farmacia General	Unidad de Farmacia General	_	_	2 horas	3 horas

Áreas Menos Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
Servicio Dental	Unidad de Servicio Dental (corresponde al laboratorio de prótesis y ortodoncia)	2horas	3 horas	2 horas	-
	Box de Atención	15 min	20 min	10 min	-
Sala de Autopsia	Sala Autopsia	1 hora	2 horas	-	-
Residencias Médicas	Residencias Médicas	-	-	30 minutos	40 minutos
Central de Alimentación	Central de Alimentación	2 horas	4 horas	-	-
Sala Cuna y Jardín Infantil	Sala Cuna y Jardín Infantil	1 hora	2 horas	40 minutos	-
Otros recintos adyacentes: Corresponden a recintos aledaños o insertos en las unidades listadas, tales como: estaciones de enfermería, estar de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	Estaciones de Enfermería (incluye clínica de enfermería, área limpia y área sucia)	20 minutos	40 minutos	-	-
	Otros Recintos Adyacentes 8: estar del personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, vestidores y sitios de descanso de funcionarios	-	-	2 horas	4 horas
	Baños (público general, pacientes y funcionarios)	30 minutos	40 minutos	-	-
Otros	Bodegas de insumos y equipos y otras bodegas	-	-	40 minutos	1 hora
	Área Limpia de Central de Ropa	1 hora	2 horas	-	-

Áreas Menos Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
	Área Sucia de central de Ropa	1 hora	2 horas	-	-
	Área de acopio intermedio de Ropa sucia	20 minutos	40 minutos	-	-
	Central de residuos	1 hora	2 horas	-	-
	Área de acopio intermedio de residuos	40 minutos	1 hora	-	-
	Bodegas de insumos y equipos y otras bodegas	-	-	40 minutos	1 hora

Tabla 9. Tiempos de ejecución del servicio, según tipo de aseo en Áreas No Críticas.

Áreas No Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
Cafetería	Cafetería	1 hora	2 horas	30 minutos	-
Casino	Casino (no incluye Central de Alimentación que corresponde al Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios)	2 horas	4 horas	30 minutos	-
Áreas administrativas General	Áreas administrativas General	-	-	30 minutos	50 minutos
Áreas de servicios generales	Central Telefónica	-	-	1 hora	2 horas
	Zona de acceso de cargas y descargas	-	-	2 horas	3 horas
	Archivo	-	-	1 hora	2 horas

Áreas No Críticas	Recintos que comprende	Aseo Tipo I	Aseo Tipo II	Aseo Tipo III	
				Limpieza Regular	Limpieza Terminal
SAMU	SAMU, sector de ambulancias y central de transporte interno	-	-	2 horas	4 horas
Estacionamientos	Estacionamientos	-	-	4 horas	-
Locales Externos	Infraestructura Vial exterior al edificio y sus accesos	-	-	4 horas	-
	Jardines y áreas de juegos exteriores	-	-	3 horas	-
	Escaleras de emergencias exteriores	-	-	3 horas	4 horas
	Fachadas y vidrios externos del establecimiento	-	-	-	24 horas
	Patios, aceras, azoteas y terrazas	-	-	1 hora	3 horas
	Áreas de deportes institucional	-	-	2 horas	50 minutos
Otros Recintos Adyacentes tales como: Estares del personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso de funcionarios	Resto recintos	-	-	2 horas	4 horas
	Baños (público general, pacientes y funcionarios)	30 minutos	40 minutos	-	-

Para el servicio de Aseo y Limpieza General se define la frecuencia por tipo de aseo según lo indicado en el Anexo H de las Bases de Licitación.

Tabla 10. Frecuencias según Tipo de Aseo requerido en Zonificación Muy Crítica definida en Anexo H.

Muy Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II						Tipo III								
													Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Entre pacientes (1)	A Requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Entre pacientes (1)	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento
Unidad de Paciente Crítico (Adulto)	Unidad individual de hospitalización de paciente de UPC (adulto)	X	X	X	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Unidad total de Paciente Crítico UPC (adulto)	X	X	X	_	X	_	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Pabellones y Recuperación	Quirófano (cada uno)	–	–	–	–	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	_	X
Central de Esterilización o Central de Procesamiento	Central de Esterilización o Central de Procesamiento	X	X	X	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Pabellones de Urgencia	Resto de recintos que conforman el área de Pabellones y Recuperación	X	X	X		X	X	_	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Unidad individual de Hospitalización de paciente de Recuperación	X	X	X	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	_	X
Farmacia (central de mezclas)	Farmacia (central de mezclas)	X	X	_	_	X	X	_	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Áreas de Tratamiento Especial (Oncología,	Hemodiálisis	X	_	X	_	X	_	X	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Oncología (adulto)	X	X	X	_	X	_	X	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X

Muy Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II						Tipo III								
													Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Entre pacientes (1)	A Requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Entre pacientes (1)	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento
Hemodinamia, Hemodiálisis u otras)	Hemodinamia	X	_	_	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Otras	X	_	_	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Otros recintos adyacentes: Corresponden a recintos aledaños o insertos en las unidades listadas, tales como: estaciones de enfermería, estar de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	Estaciones de Enfermería (incluye clínica de enfermería, área limpia y área sucia)	X	X	X	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Estar de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	_	_	_	_	X	_	_	_	_	_	X	X	X	X	X	X	_	_	_	X
Otros	Unidad de Hospitalización Pacientes Agudos	X	X	X	_	X	_	_	X	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Unidad Radiología Intervención	X	_	_	_	X	X	_	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Unidad Medicina Nuclear	X	X	_	_	X	_	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Unidad de Procedimientos Invasivos (Endoscopia y otros)	X	_	_	X	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X

Muy Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II						Tipo III								
													Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Entre pacientes (1)	A Requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Entre pacientes (1)	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento
	Unidad de Estomatología (unidad completa)	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Recepciones, Bodegas, Otros recintos administrativos, Residencias	_	_	_	_	X	_	_	_	_	_	X	X	X	X	X	X	_	_	_	X
	Otros recintos asistenciales	_	_	_	_	X	_	_	_	_	_	X	X	X	X	X	X	_	_	_	X

(1) Se efectúa entre atenciones de pacientes, tales como, intervenciones quirúrgicas y egresos.

Tabla 11. Frecuencias según Tipo de Aseo requerido en Zonificación Crítica definida en Anexo H.

Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II						Tipo III								
													Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Entre pacientes (1)	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Entre pacientes (1)	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
Urgencia	Box de Urgencia (adulto)	X	_	X	X	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Unidad Individual de paciente en observación	X	X	X	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Unidad Individual de paciente de sala de reanimación	X	_	_	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X

Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II						Tipo III								
													Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Entre pacientes (1)	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Entre pacientes (1)	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
	Resto de áreas del recinto	X	X	X	_	X	X	_	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Cirugía Mayor Ambulatoria (salas)	Unidad Individual de pacientes de CMA	_	_	_	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Resto áreas del recinto	X	X	_	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Habitaciones de Aislamiento	Habitación Aislamiento	X	X	X	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	_	X
Salas y Habitaciones de Hospitalización Adulto	Unidad individual de hospitalización general (adulto-hospitalización diurna) y Unidad de hospitalización diurna Médico Quirúrgico	X	X	_	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Resto de áreas del recinto	X	X	X	_	X	_	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Unidad de Salud Mental	X	X	_	_	X	_	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Pensionado	Unidad individual de Hospitalización Paciente de Pensionado	_	X	_	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Resto de áreas del recinto	X	X	_	_	X	_	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X

Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II						Tipo III								
													Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Entre pacientes (1)	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Entre pacientes (1)	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
Sala de Procedimientos Invasivos y/o de Mayor Complejidad	Unidad individual de Hospitalización de paciente de Procedimientos Invasivos Mayor Complejidad	–	–	–	–	X	–	–	–	X	–	X	–	–	–	X	–	–	–	–	X
Pabellón Cirugía Menor	Quirófano de cirugía menor	–	–	–	–	X	–	–	–	X	–	X	–	–	–	X	–	–	–	–	X
	Unidad individual de Hospitalización de paciente de Recuperación Cirugía Menor	X	X	X	–	X	–	–	–	X	–	X	–	–	–	X	–	–	–	–	X
	Total Salas de Recuperación de Pabellones cirugía menor con recintos adyacentes	X	X	X	–	X	–	X	–	–	–	X	–	–	–	X	X	–	–	–	X
	Resto de áreas del recinto	X	X	–	–	X	–	X	–	–	–	X	–	–	–	X	X	–	–	–	X
Imagenología	Unidad de Imagenología.	X	X	–	–	X	–	–	X	–	–	X	–	–	–	X	X	–	–	–	X
Baños Públicos	Baños (público general, pacientes y funcionarios)	X	X	X	–	X	X	–	–	–	–	X	–	–	–	X	–	–	–	–	X

Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II						Tipo III								
													Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Entre pacientes (1)	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Entre pacientes (1)	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
Pasillos Públicos	Pasillos Públicos	X	X	_	_	X	_	_	X	_	_	X	_	_	_	X	_	_	_	_	X
Otros recintos adyacentes: Corresponden a recintos aledaños o insertos en las unidades listadas, tales como: estaciones de enfermería, estar de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	Estaciones de Enfermería (incluye clínica de enfermería, área limpia y área sucia)	X	X	X	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Estar del personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, vestidores y sitios de descanso de funcionarios, considera además bodega de insumos y equipos y otras bodegas	_	_	_	_	X	_	_	_	_	_	X	X	X	X	X	X	_	_	_	X
Laboratorios	Laboratorios	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Banco de Sangre	Medicina Transfusional y Sección de Donantes y otros	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Otros	Recepciones	_	_	X	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Hospitalización de Dia (salas)	X	X	_	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Bodegas	_	_	X	_	X	_	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X

Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II						Tipo III									
													Limpieza Regular				Limpieza Terminal					
		Mañana	Tarde	Noche	Entre pacientes (1)	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Entre pacientes (1)	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
	Otros recintos administrativos	–	–	X	–	X	–	X	–	–	–	X	–	–	–	X	–	X	–	–	X
	Otros recintos asistenciales	–	–	X	–	X	–	X	–	–	–	X	–	–	–	X	–	X	–	–	X

(1) Se efectúa entre atenciones de pacientes, tales como, intervenciones quirúrgicas y egresos.

Tabla 12. Frecuencias según Tipo de Aseo requerido en Zonificación Menos Crítica definida en Anexo H.

Menos Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II					Tipo III									
												Limpieza Regular				Limpieza Terminal					
		Mañana	Tarde	Noche	Final Jornada	A Requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A Requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento
Consultas Ambulatorias	Consultas Ambulatorias	X	X	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	X
Áreas de Rehabilitación	Áreas de Rehabilitación	X	X	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	X

Menos Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II					Tipo III								
												Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Final Jornada	A Requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A Requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento
Toma de Muestras	Toma de Muestras	X	X	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Salas de Procedimientos no Invasivos	Salas de Procedimientos no Invasivos	X	X	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Anatomía Patológica	Anatomía Patológica	X	X	-	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Farmacia General	Farmacia General	_	_	_	_	X	_	_	_	_	X	X	X	_	X	X	_	_	_	X
Vacunatorio	Vacunatorio	X	X	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	X
Servicio Dental	Servicio Dental (corresponde al laboratorio de prótesis y ortodoncia)	_	_	_	X	X	_	_	X	_	X	X	X	_	X	X	_	_	_	X
	Boxes o Consultas	X	X	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Sala Mortuoria	Sala Mortuoria	X	X	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Residencias Médicas	Residencias Médicas	_	_	_	_	X	_	_	_	_	X	X	X	_	X	X	_	_	_	X
Central de Alimentación	Central de Alimentación	X	X	_	X	X	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Sala Cuna y Jardín Infantil	Sala Cuna y Jardín Infantil	_	_	_	X	X	_	_	X	_	X	X	X	_	X	-	X	_	-	X
	Escuela de Pacientes	_	_	_	X	X	_	_	X	_	X	X	X	_	X	-	X	_	_	X

Menos Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II					Tipo III								
												Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Final Jornada	A Requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A Requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento
	Pediátricos (si corresponde)																			
Otros recintos adyacentes: Corresponden a recintos aledaños o insertos en las unidades listadas, tales como: estaciones de enfermería, estar de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	Estaciones de Enfermería (incluye clínica de enfermería, área limpia y área sucia)	X	X	X	_	X	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Esta de personal, salas de espera oficinas, circulaciones, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	_	_	_	_	X	_	_	_	_	X	X	X	X	X	X	_	_	_	X
	Baños (público general, pacientes y funcionarios)	X	X	X	_	X	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
Otros	Área Limpia de Central de Ropa	X	X	_	X	X	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Área Sucia de central de Ropa	X	X	_	X	X	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Área de acopio intermedio de Ropa sucia	X	X	X	_	X	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X

Menos Crítica	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II					Tipo III								
												Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Final Jornada	A Requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A Requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A Requerimiento
	Central de residuos	X	X	_	X	X	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Área de acopio intermedio de residuos	X	X	X	_	X	X	_	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Recepciones	_	_	X	_	X	_	X	_	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	X
	Bodegas	_	_	_	_	X	_	_	_	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	X
	Otros recintos administrativos	_	_	X	_	X	_	X	_	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	X
	Residencias	X	_	_	_	X	_	X	_	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X
	Otros recintos asistenciales	_	_	X	_	X	_	X	_	_	X	_	_	_	X	_	X	_	_	X
	Salud Mental (ambulatorio)	X	X	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	_	X	X	_	_	_	X

Tabla 13. Frecuencias según Tipo de Aseo requerido en Zonificación No Crítica definida en Anexo H.

No Críticas	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II					Tipo III								
												Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Final Jornada	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
Cafetería	Cafetería	_	_	_	X	_	_	_	x	_	X	X	X	_	X	_	X	_	_	X

No Críticas	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II					Tipo III								
												Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Final Jornada	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
Casino	Casino (no incluye cocina)	_	_	_	X	_	_	_	x	_	X	X	X	_	X	X	_	_	_	X
Áreas administrativas en General	Áreas administrativas General	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	X	_	_	X
Áreas de servicios generales	Central Telefónica	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	_	X	_	X
	Zona de acceso de cargas y descargas	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	X	_	_	_	X
	Archivo y Otros	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	_	X	_	X
SAMU	SAMU, sector de ambulancias y central de transporte interno	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	X	_	_	X
Estacionamientos	Estacionamientos	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	_	_	_	X
Locales Externos	Infraestructura Vial exterior al edificio y sus accesos	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	_	X	_	X
	Jardines y áreas de juegos exteriores	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	X	_	_	X
	Escaleras de emergencias exteriores	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	_	_	X	X	_	_	_	X
	Fachadas y vidrios externos del establecimiento	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	_	_	X	_	X	_	_	X
	Patios, aceras, azoteas y terrazas	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	_	_	_	X	_	_	X	_	X

No Críticas	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II					Tipo III								
												Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Final Jornada	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
	Áreas de deportes institucional	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	_	X	_	X
Otros recintos adyacentes: Corresponden a recintos aledaños o insertos en las unidades listadas, tales como: estar de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	Estar del personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, vestidores y sitios de descanso de funcionarios, considera además bodega de insumos y equipos y otras bodegas incluye Biblioteca, auditórium, sala de reuniones, sala de entrevistas, sala de trabajo profesional, sala de culto y oración, sala de máquinas, talleres y central de recintos técnicos	_	_	_	_	_	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	X	_	_	X
	Baños (público general, pacientes y funcionarios)	X	X	X	_	_	x	_	_	_	X	_	_	_	X	_	_	_	_	X
Otros	Recepciones	_	_	_	X	X	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	X	_	_	X
	Bodegas	_	_	_	X	X	_	_	_	_	X	X	X	_	X	_	_	X	_	X

No Críticas	Recintos que comprende	Tipo I					Tipo II					Tipo III								
												Limpieza Regular				Limpieza Terminal				
		Mañana	Tarde	Noche	Final Jornada	A requerimiento	Semanal	Quincenal	Mensual	Final Jornada	A requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	A requerimiento	Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	A requerimiento
	Otros recintos administrativos	–	–	–	X	X	–	–	–	–	X	X	X	–	X	–	–	X	–	X

Sin perjuicio de lo especificado, deberá considerarse para recintos no indicados en estas tablas, al menos, lo siguiente:

- Limpieza Regular diaria, después de las 17 horas.
- Limpieza Terminal y Desinfección Regular y Terminal, a requerimiento.

Adicionalmente, con una frecuencia mínima quincenal y a requerimiento de usuario SIC, la Sociedad Concesionaria deberá efectuar la limpieza e higienización de almohadas, colchones y colchonetas.

b) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2 del Anexos Complementarios de las Bases de Licitación se indican los siguientes tiempos de corrección para cada Indicador de Nivel de Servicio.

Tabla 14. Tiempos de corrección, servicio de Aseo y Limpieza General.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AS_1	El Concesionario cumple con las normativas y autorizaciones exigidas en las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	0 min
AS_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con las especificaciones establecidas en las Bases de Licitación.	1 hora	1 hora	2 días	2 días
AS_3	El Concesionario responde oportunamente* a solicitudes "bajo requerimiento" por un usuario del SIC autorizado establecido en el artículo 1.14 de las Bases de Licitación, según lo dispuesto en el Anexo B de las mismas.	20 min	20 min	30 min	30 min
AS_4	Siempre se cuenta con los materiales e insumos pertinentes en oportunidad y cantidad, necesarios para la prestación del servicio en cada recinto.	1 hora	1 hora	1 hora	1 hora

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AS_5	El Concesionario cumple con los horarios, cobertura, frecuencias y exigencias técnicas establecidas en las Bases de Licitación.	20 min	30 min	60 min	60 min
AS_6	El Concesionario cumple con un grado de percepción de calidad de servicio semestral por parte del usuario superior al 80 %.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
AS_7	El Concesionario dispone de señalizaciones, precauciones y advertencias apropiadas respecto a la realización de trabajos que impliquen algún riesgo para los pacientes, funcionarios y público en general.	10 min	10 min	10 min	10 min
AS_8	Los tiempos máximos para la limpieza no podrán exceder a aquellos definidos para estos efectos en el Anexo B de las Bases de Licitación**.	15 min	15 min	15 min	15 min
AS_9	El Concesionario mantiene actualizado en el SIC y en el Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación, dispuesto en el Anexo F de las Bases de Licitación, la cantidad de insumos inflamables o tóxicos junto a las respectivas fichas y medidas de seguridad y almacenamiento.	1 día	1 día	1 día	1 día
AS_10	Cumple con los requerimientos técnicos señalados en el Anexo B de las Bases de Licitación y RSO para habitaciones y baños de pacientes al momento de producirse el alta o traslado.	15 min	15 min	15 min	15 min
AS_11	La Sociedad concesionaria cumple con los niveles máximos de rotación semestral del personal establecido en las Bases de Licitación.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
AS_12	Cumple con la provisión de bolsas para basura y la limpieza de los basureros, de acuerdo a los requerimientos señalados en el Anexo B de las Bases de Licitación y Reglamento de Servicio de la Obra.	15 min	15 min	30 min	30 min

* Responde oportunamente se asocia a tiempos de 20 minutos para zonas muy críticas y críticas y 30 minutos para zonas menos críticas y no críticas.

** Definido en las tablas 9, 10, 11 y 12 del presente reglamento.

c) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la

Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.2.2.5. Insumos

La Sociedad Concesionaria garantizará el abastecimiento de los dispensadores e insumos tales como: jabón de tocador y jabón con propiedades antisépticas, alcohol gel, papel higiénico, toallas de papel y papel camilla y todos aquellos que sean definidos en el respectivo Programa Anual. La información respecto de todos los insumos que se utilicen en la prestación del servicio estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica.

Los productos utilizados en el servicio serán debidamente aprobados por el Inspector Fiscal, dejando constancia de ello en el Programa Anual, conforme a las normas que al efecto sean aplicables, en relación a la acreditación de Prestadores Institucionales. Además, la Sociedad Concesionaria acreditará que todos los insumos que utilice el servicio de Aseo y Limpieza General cuentan con las autorizaciones legales vigentes y los registros del Instituto de Salud Pública (ISP), del Servicio Agrícola Ganadero (SAG) y cualquier otro organismo regulatorio pertinente.

La Sociedad Concesionaria adquirirá todos los insumos en los envases originales del fabricante. Sin perjuicio de los anterior, cuando corresponda, podrá diluir y re-envasar insumos conservando la información de la etiqueta original y se añadirá la información relacionada a la dilución realizada, lo cual será registrado en el SIC. Se exceptúa de esto último la reposición de jabones y antisépticos de áreas clínicas, los que deberán siempre ser repuestos en su envase original.

Adicionalmente, los insumos que utilice el servicio de Aseo y Limpieza General cumplirán, a lo menos, con lo siguiente:

- Limpiadores para pisos libres de fosfatos.
- Ceras para pisos del tipo biodegradable y antideslizante.
- Desengrasantes de tipo alcalinos para cualquier superficie.
- Limpiadores de vidrios con base alcohol.
- Limpiadores alcalinos para muros del tipo biodegradables.
- Removedores de manchas como óxido y povidona yodada y eliminadores de sarro con hasta 10% de ácido clorhídrico o fosfórico.
- Ninguno de los insumos deberá dañar los revestimientos instalados en cada Establecimiento de Salud.

7.2.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria procurará, dentro de las operaciones de este servicio, utilizar productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que sean envasados de preferencia con material reciclado. El servicio operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de menor impacto ambiental.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.2.2.7. Repuestos

Los repuestos específicos de este servicio dependerán del equipamiento y productos utilizados en cada período, pudiendo ser actualizados según el avance tecnológico, normativa y exigencias de la operación misma, por lo que serán incluidos en forma específica en el Programa Anuales para la Prestación del Servicio del año respectivo.

7.2.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.2.3.1. Base de Procedimientos

Para la prestación del servicio de Aseo y Limpieza General, la Sociedad Concesionaria cumplirá con los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección de cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), transmisión en enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria respetará las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud, u otras entidades competentes.

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.2.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el ítem Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.2.3.2.1. Organización para la Entrega el Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.2.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

En este Servicio el Procedimiento para requerir atención frente a fallas no aplica.

7.2.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Aseo y Limpieza General estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del servicio.

7.2.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.2.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el siguiente ítem y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.2.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente, el servicio de Aseo y Limpieza General se programa para ejecutar los trabajos diarios según lo que se detalla a continuación:

El Supervisor Encargado del Servicio es responsable de asignar las tareas programadas del día, según el tipo de zona: Zonas Muy Críticas, Zonas Críticas, Zonas Menos Críticas, Zonas No Críticas, en el caso de actividades no programadas organizará al personal y determinará el número de personas necesarias para solucionar el requerimiento.

Antes de la ejecución de cualquier tipo de aseo, se delimitará el área en la cual se esté prestando el servicio y se proporcionarán señalizaciones visibles para evitar caídas y accidentes en general, avisos de personal, y cumplimiento de circuitos, normativas y procesos calificados como seguros. Se utilizarán vallados de separación para tareas de limpieza en pasillos de circulación, esperas, corredores, escaleras y siempre que sus anchos lo permitan se efectuarán las tareas de limpieza por mitades, en sentido longitudinal, colocando los vallados, a fin de no interrumpir la circulación del público y evitar que se produzcan caídas de personas por resbalamiento.

Se aplicarán las técnicas de limpieza que corresponda según el tipo de aseo a realizar (ver procedimiento general en ítem 9. Las técnicas de Limpieza y de Desinfección se realizan de la misma manera si éstas son de tipo programada o no programada. Sólo varía la extensión de ellas si se trata de regular o terminal.

Los paños de aseo para el mobiliario y los paños de arrastre para el piso, podrán ser desechables o reutilizables de acuerdo a lo establecido en el Programa Anual, siendo en este caso obligación su lavado y desinfección posterior a cada uso, respecto a exigencias de uso de insumos o materiales desechables en determinados casos; tratándose de áreas de aislamiento, los insumos de limpieza (paños, detergentes, entre otros) a utilizar, serán exclusivos para esas áreas.

El Supervisor Encargado del Servicio controla y supervisa en forma permanente las labores realizadas por los colaboradores del servicio y de ser necesario solicitarán la re-ejecución de los trabajos de aseo, limpieza y desinfección.

Todos los contenedores de residuos serán desinfectados una vez efectuada la limpieza.

Al finalizar el aseo, se secarán los útiles de limpieza para proceder a guardar complemente secos en las bodegas del servicio, las cuales se mantendrán con cerradura para almacenar de forma ordenada todo el equipo de limpieza y aseo. No se almacenará ningún equipo o material fuera de los lugares destinados para este fin.

Por último, se realiza el registro de la actividad ejecutada en el SIC, y el usuario solicitante (en caso de solicitudes no programadas) en caso de estar conforme deberá cerrar la solicitud.

7.2.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la prestación del servicio

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo con el riesgo asociado a la actividad que realice. Los elementos de protección personal (EPP) necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.2.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la Prestación del servicio de Aseo y Limpieza General, que corresponderá al manual de operaciones de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación.
- Recursos Humanos.
- Equipos e Insumos.
- Control de Calidad.

7.2.3.7. Aseo de lugares de trabajo e instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondientes al servicio de Aseo y Limpieza General será realizado por el personal de este servicio. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y en el SIC y serán coordinados con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza dichos recintos.

7.2.3.8. Condiciones Operativas en la prestación del servicio

El servicio contará con recintos en el piso -1 para la correcta prestación del servicio.

7.2.3.9. Dotación de Personal

Las informaciones referidas a dotación de personal del servicio de Aseo y Limpieza General, se encuentra definida en el ítem Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.2.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

La Sociedad Concesionaria asegurará la suficiencia de equipos y tecnologías necesarias para la prestación del servicio de acuerdo a lo establecido en el Programa Anual para la Prestación del Servicio. Los equipos que utilice la Sociedad Concesionaria incorporarán tecnología de punta, garantizando su funcionamiento en óptimas condiciones.

El mantenimiento, adquisición y reposición de los equipos, o cualquier otro elemento, que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación del servicio, será de su exclusiva responsabilidad. Sin perjuicio de esto, los equipos y elementos que utilice la Sociedad Concesionaria serán aprobados por el Inspección Fiscal a través de lo definido en el Programa Anual, pudiendo ser inspeccionados por éste en cualquier momento, con el fin de garantizar la prevención y control de la transmisión de microrganismos a través del ambiente hospitalario.

Los equipos de aseo que, de acuerdo con la normativa vigente, sean autorizados para operar en los recintos pertenecientes a la zonificación Muy Crítica y Crítica, establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación deberán ser silenciosos, permitiéndose como máximo aquellos que emitan un nivel de presión sonora continua equivalente inferior a 85 dB(A) lento, medidos en la posición del oído del personal que presta el servicio.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria contará con carros lavables con ruedas, de preferencia plásticos, con llave y/o cerrojo, con compartimentos separados para basura, detergentes e implementos de aseo, lo que estará descrito en el Programa Anual del servicio.

7.2.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Aseo y Limpieza General, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso, con el objetivo de no afectar la operación normal del servicio.

El mantenimiento de los elementos asociados a la infraestructura será ejecutado según lo establecen el Programa Anual del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura.

7.2.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Aseo y Limpieza General previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realizará la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.2.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.

- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Aseo y Limpieza General en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.2.4.2. Medidas para asegurar la continuidad del servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Aseo y Limpieza General en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio, según corresponda.

7.2.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias mínimas para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el ítem 7.2.1.4.1. Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del servicio de Aseo y Limpieza General, la Sociedad Concesionaria mantendrán, de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal que mantengan los estándares de la empresa principal procurando la continuidad de las operaciones del servicio.

7.2.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.2.5.1. Sistemas de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Aseo y Limpieza General se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.2.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Aseo y Limpieza General, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el personal del servicio de Aseo y Limpieza General con la finalidad de mantenerlos actualizados en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos y procedimientos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del mismo.
- Evaluar constantemente iniciativas de mejoras que puedan ejecutarse en el servicio, con la finalidad de generar ahorros sin afectar la calidad del mismo.

7.2.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

Como parte del Sistema de Verificación de Calidad, se ha desarrollado un procedimiento que establece los mecanismos de aseguramiento y control de calidad aplicables a los productos, insumos y equipos utilizados en el servicio de aseo y limpieza general, con el fin de garantizar su uso seguro, eficiente y conforme a los estándares definidos. Su aplicación se integra a la operación habitual del servicio, permitiendo su adaptación a las condiciones de cada período de explotación y asegurando la trazabilidad, continuidad y mejora de las actividades desarrolladas. Este procedimiento se encuentra en el punto 10.2.1.1 del presente reglamento.

Adicional se contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio, el cual estará incorporado en el Programa Anual con el objetivo de verificar que todas las operaciones se desarrollen en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

7.2.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del servicio de Aseo y Limpieza General, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores, según lo establecido en las Bases de Licitación:

a) Total, de requerimientos programados y no programados distribuidos por zonificación establecidas en el Anexo H de las Bases de Licitación.
b) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
c) Tasa de Reclamos (%): Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.

7.3. Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios

7.3.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales de este servicio se fundamentan en lo indicado en las Bases de Licitación y Anexos complementarios, el cual representa el marco contractual del servicio durante todo el período de explotación.

7.3.1.1. Objetivos del Servicio

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

7.3.1.2. Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria proveerá, gestionará y operará un sistema de gestión y disposición de los residuos generados en los Establecimientos de Salud, que incluye, al menos, los siguientes aspectos:

- Acondicionamiento de todos los recintos involucrados en actividades relacionadas con la gestión de residuos.
- Identificación, Clasificación y Segregación según lo descrito en el Programa Anual respectivo.
- Recolección.
- Almacenamiento.
- Retiro y Transporte.
- Disposición final.
- Tratamiento (si corresponde).

Para iniciar la prestación del servicio, la Sociedad Concesionaria tendrá aprobado por el Inspector Fiscal y las autoridades competentes, un Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios, debiendo cumplir su gestión en base al mismo. El Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios se regirá por lo dispuesto en el D.S. Nº6 de 2009 del MINSAL que aprueba Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS) y sus modificaciones posteriores, y en el D.S. Nº148 del 2003 del MINSAL que aprueba Reglamento Sanitario sobre Manejo de Residuos Peligrosos, y en las normativas de la Dirección de Obras Municipales correspondiente. Dicho Plan, deberá contener un plan de contingencias ante emergencias, que regule principalmente medidas de control y mitigación, capacitación, identificación de responsabilidades en relación a las acciones a ejecutar y sistemas de comunicación.

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

La prestación del servicio no entrará en conflicto con la provisión de cuidados a los pacientes, ni la seguridad de funcionarios y público en general de acuerdo con las políticas de los Establecimientos de Salud.

El funcionamiento del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios se desarrollará conforme a lo establecido en la normativa sanitaria vigente, bajo los lineamientos y exigencias dispuestas por la Autoridad Sanitaria Competente. En este sentido, la Sala de Almacenamiento operará de acuerdo con los aspectos técnicos, operacionales y de seguridad definidos en la Resolución de Autorización Sanitaria emitida por la Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Salud correspondiente, garantizando el cumplimiento integral de las condiciones aprobadas para su correcto y seguro funcionamiento.

La Sociedad Concesionaria proveerá el servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, durante todos los días del año y de manera continua conforme a las especificaciones del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria llevará la trazabilidad mediante el SIC de todo el proceso, desde su origen o lugar de acopio transitorio, según tipo de residuos, considerando al menos la siguiente información: procedencia de los residuos, cantidad, naturaleza, composición, fechas relacionadas al proceso, tiempo de almacenamiento, operaciones de tratamiento (cuando aplique) y cualquier otra condición de relevancia para la trazabilidad del proceso.

7.3.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual muestra gráficamente las principales actividades ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Gestión Integral de Residuos y su equipo de trabajo.

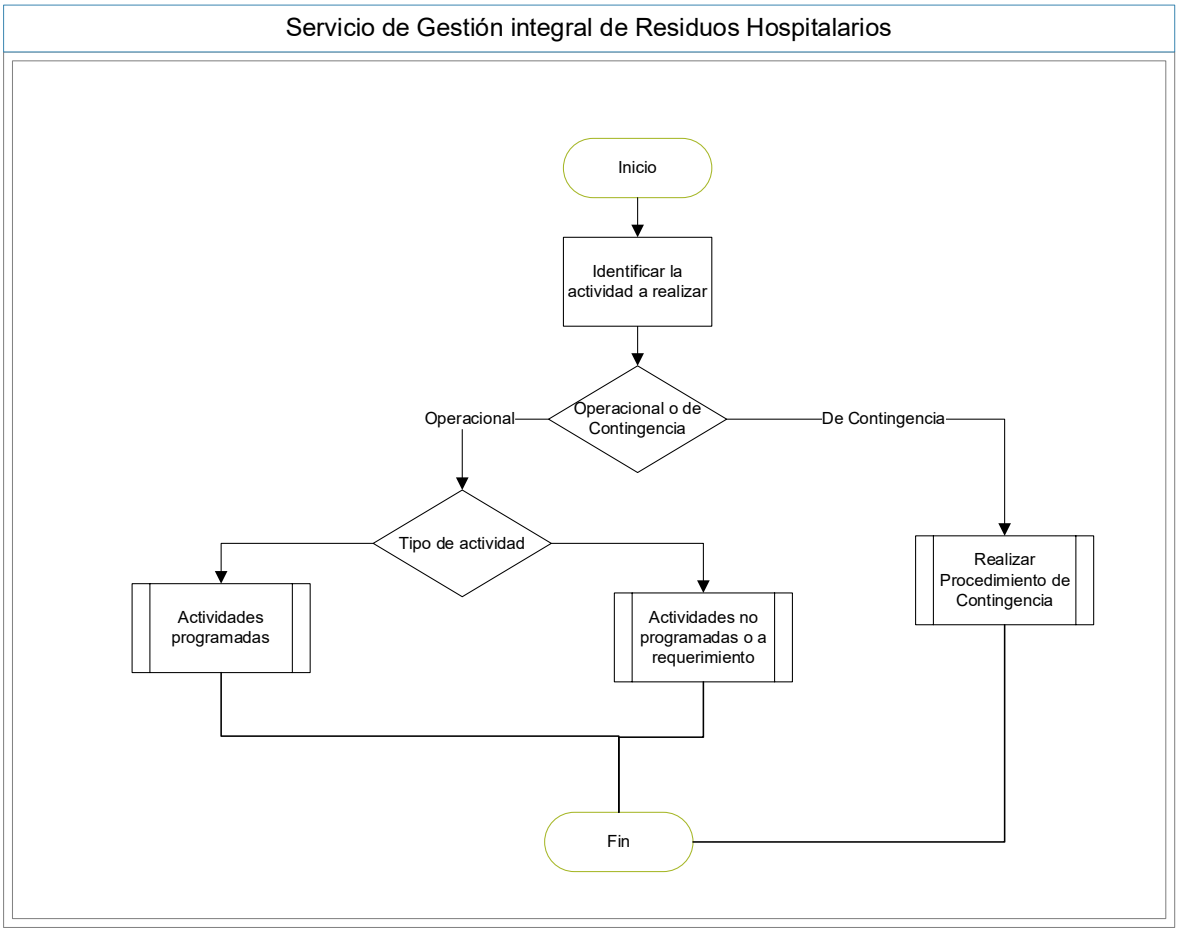


Figura 8. Flujograma de operación del Servicio de Gestión Integral de Residuos.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud de prestación de servicio tomando en consideración lo siguiente:

- Levantar el aviso al servicio concesionado correspondiente. En caso contrario, el servicio receptor cerrará el evento indicando al servicio al que debe ser levantada la solicitud.
- Realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera la recepción del servicio. En vista de que inicia la contabilización de los tiempos desde que llega la solicitud al servicio concesionado, es imperativo que el prestador de dicho servicio tenga disponible el recinto o activo disponible para ejecutar la actividad. En caso de que el técnico/operario del servicio concesionado no pueda ejecutar la actividad por causas no atribuibles a su gestión, se procederá a cerrar el aviso SIC, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, el cual debe ser validado de manera positiva.
- El usuario SIC del Establecimiento de Salud debe estar presente en el lugar donde se solicitó la prestación del servicio, dado que debe entregar antecedentes o información adicional al técnico/operario del servicio concesionado en caso de que este último lo requiera. Además, posteriormente debe validar la ejecución de los trabajos en el SIC.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios se encuentran en el ítem 3.4 Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.3.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.3.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

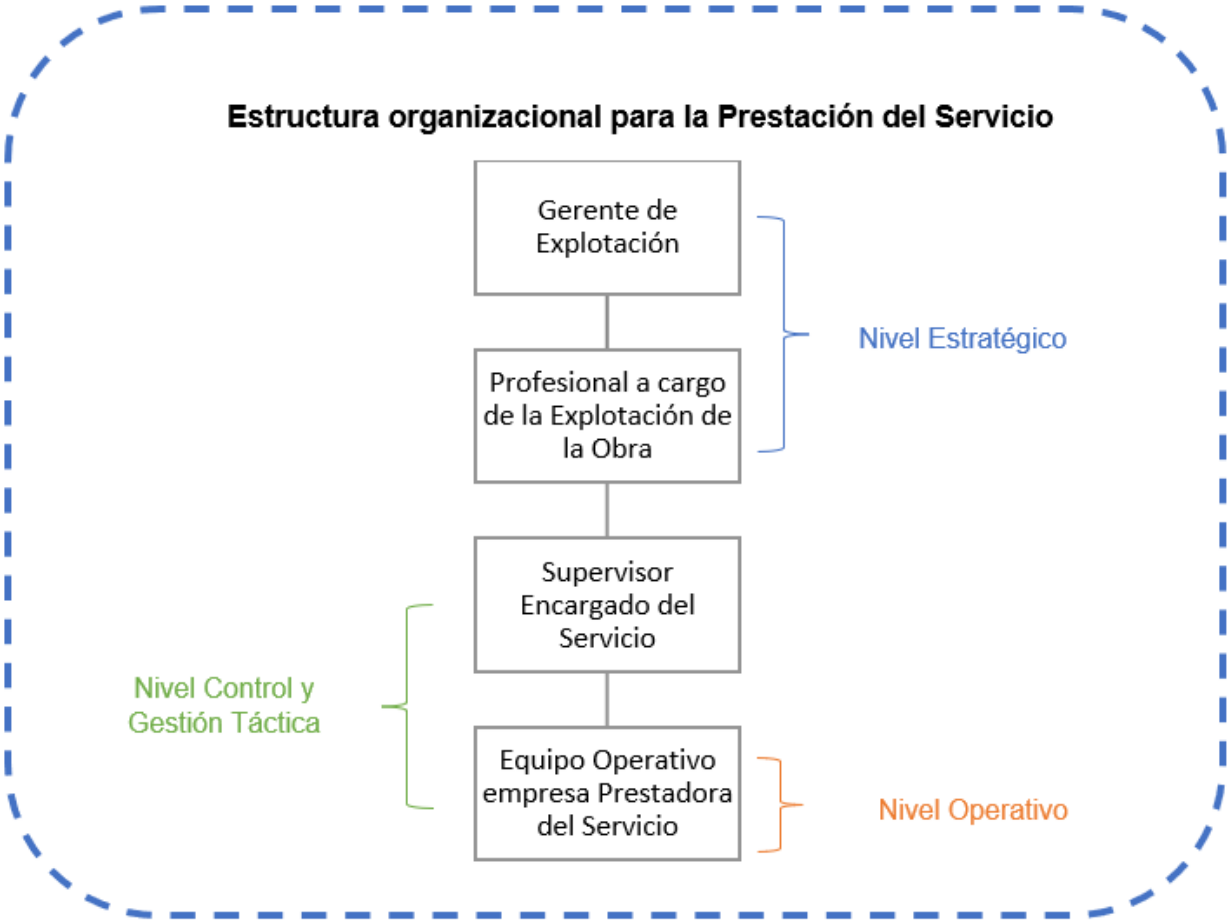


Figura 9. Organigrama del servicio de Gestión Integral de Residuos.

7.3.1.4.2. Dotación de Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, disponiendo de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias mencionadas en este Reglamento.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

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

Concesionaria. Asimismo, deberá tener vigente la vacuna contra la hepatitis B u otro programa de vacunación Ministerial, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

7.3.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios de forma continua durante las 24 horas, los 365 días del año, por ello contará con un equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

7.3.1.5. Adicionales al Servicio

Los adicionales al servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 1, Artículo 1.1, Servicios Básicos.

7.3.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, pacientes y visitas, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio. Así mismo, en normas y protocolos de seguridad para los propios empleados del servicio, como para funcionarios, pacientes y visitas.
- Actitud de cooperación con las entidades de los Establecimiento de Salud que correspondan (IAAS y unidades clínicas), ante aspectos normativos, de procedimientos y otros que atañan al servicio, todo bajo la solicitud del Inspector Fiscal.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.3.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento, se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas, las cuales se podrán actualizar y estarán regidas según lo establecido en el Plan de Manejo de Residuos Hospitalarios:

- **Acondicionamiento:** Preparación de los recintos asistenciales y no asistenciales del Establecimiento de Salud con los materiales, insumos y equipos necesarios para descartar, almacenar y transportar los residuos. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Central de Residuos del Establecimiento de Salud:** Corresponde al sitio de acopio de todos los residuos generados en el Establecimiento de Salud a la espera de su retiro y traslado para disposición final. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Corrosividad:** Es la capacidad que tiene una sustancia para destruir por contacto los tejidos de los organismos vivos o ciertos materiales comunes que pudieran utilizarse en los recipientes destinados a su contención. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Descontaminación:** Empleo de agentes químicos o físicos para erradicar las formas vegetativas y endosporas a límites de seguridad preestablecidos. Procedimiento que siempre está precedido de una limpieza y sanitación profunda y que a diferencia de la sanitación es más drástico, llevando a los microorganismos viables a niveles no detectables. (R.E. N° 209/2005 de Servicios de Alimentación y Nutrición, MINSAL)
- **Inflamabilidad:** Si el residuo presenta las siguientes características:
    - Líquido con punto de inflamación < a 65.6ºC en ensayos de copa abierta.
    - No es líquido y es capaz de provocar, bajo condiciones de estándares de presión y Tº (1 atm y 25ºC) fuego por fricción, por absorción de humedad, o cambios químicos espontáneos y, cuando se inflama, lo hace en forma tan vigorosa y persistente que ocasiona una situación de peligro.
    - Es un gas comprimido inflamable.
    - Es una sustancia oxidante que genera oxígeno suficientemente rápido como para estimular la combustión de materia orgánica.
      (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Reactividad:** Potencial de los residuos para reaccionar químicamente, liberando en forma violenta energía y/o compuestos nocivos, ya sea por descomposición o por combinación con otras sustancias. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Residuos Peligroso:** Son todos aquellos residuos que presentan riesgo para la salud pública y/o efectos adversos al medio ambiente, ya sea debido a su manejo o como consecuencia de presentar una o varias de las características de peligrosidad que se definen en el D.S. N.º 148, de 2003, del MINSAL, que aprueba el Reglamento Sanitario sobre el manejo de residuos peligrosos. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
  Las características de peligrosidad, y corresponden a las siguientes, basta la presencia de una de estas características en un residuo para que sea calificado como residuo peligroso. (D.S N.º 148, de 2004, del MINSAL, que aprueba el Reglamento Sanitarios sobre el manejo de residuos peligrosos)
  - Toxicidad aguda.
  - Toxicidad crónica.
  - Toxicidad extrínseca.
  - Inflamabilidad.
  - Reactividad.
  - Corrosividad.
- **Residuos Radioactivos de Baja Intensidad:** Son aquellos que contienen o están contaminados por sustancias radiactivas cuya actividad específica, luego de su almacenamiento, ha alcanzado un nivel inferior a 74 becquereles por gramo o a dos milésimas de micro curio por gramo o lo que determine la normativa vigente a la fecha. (Tabla N°1 *Categorías de Residuos*, Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Residuos Especiales:** Son los residuos del Establecimientos de Salud sospechosos de contener agentes patógenos en concentración o cantidades suficientes para causar enfermedad a un huésped susceptible, o lo que indique la norma vigente. (Tabla N°1 *Categorías de Residuos*, Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Residuos Sólidos Asimilables a Domiciliarios**: Son todos aquellos que, por sus características físicas, químicas o microbiológicas, pueden ser entregados a la recolección municipal y dispuestos en un relleno sanitario. (Tabla N°1 *Categorías de Residuos*, Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Segregación:** Es la separación, en el sitio de generación, de los residuos del Establecimiento de Salud, para ubicarlos en contenedores apropiados de acuerdo con la naturaleza de los residuos. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Sitio de acopio temporal o intermedio:** Corresponde al lugar físico más cercano al sitio de generación de residuos donde se almacenan temporalmente los residuos sólidos asimilables a domiciliarios, los residuos especiales y residuos tóxicos generados en el Establecimiento de Salud. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Sitio de generación de residuos:** Corresponde al lugar físico donde se produce un residuo cualquiera sea su naturaleza. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Solicitud de retiro reactivo:** Acción que se ejecuta para retirar los residuos de un lugar, cuando un contenedor o bolsa de cualquier tipo y/o tamaño está ocupado en ¾ de su capacidad, o cuando ha sufrido ruptura, volcamiento, u otra condición que se estime conveniente. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Solicitud retiro correctivo:** Es aquella acción que se ejecuta para retirar los residuos, cuando un contenedor o bolsa no ha sido repuesto de acuerdo con la frecuencia acordada, cuando dicho contenedor o bolsa no tiene las características adecuadas para recibir el tipo de residuo que se genera en ese sitio, no hay contenedor disponible o el contenedor no ha sido retirado de acuerdo con el protocolo acordado u otra condición que se estime conveniente. (Numeral 2. *Proceso*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

7.3.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria)

Tabla 15. Evento Crítico, servicio de Gestión Integral de Residuos.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
a. Falla sistema informático	1. Imposibilidad de registro de actividades. 2. Falta de avisos de solicitudes. 3. Imposibilidad de acceso a declaración SIDREP realizada por el EDS.
b. Manejo de derrame de residuos peligrosos	4. Riesgo de contaminación 5. Riesgo de intoxicación y/o quemaduras
c. Falta de personal	6. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
	7. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio
d. Falla en el retiro de residuos del EDS	8. Riesgo de contaminación 9. Riesgo de presencia de vectores
e. Sismo	10. Daños en las instalaciones 11. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
f. Inundación o incendio	12. Daños en las instalaciones 13. Pérdida de equipos e insumos 14. Impedimento para continuar con la entrega del servicio

7.3.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio, se identificarán posibles riesgos y/o posibles derrames de residuos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

Se procede a coordinar con el servicio de Aseo y Limpieza General para que realice el aseo terminal correspondiente, y el personal del servicio realice el retiro de escombros, si corresponde, en coordinación con el servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura. Se identificarán los daños generados y se realizará un informe preliminar de los daños provocados por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Estado de la situación que generó la contingencia, Coordinación con los distintos servicios de cada Establecimiento de Salud, Coordinación con los servicios concesionados involucrados y Medidas tomadas y resultado de estas.

7.3.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por los Establecimientos de Salud.

El Supervisor Encargado del servicio se organizará y coordinará al personal para dejar operativos las barreras protectoras afectadas por el Incendio.

El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el incendio.

7.3.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de respuesta, ejecución, corrección y reparación, los cuales serán definidos de acuerdo con lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

Los tiempos de ejecución corresponden al tiempo en el que se ejecuta la actividad e inicia después del tiempo de respuesta.

Para este servicio serán definidos en el Programa Anual correspondiente, sin embargo, se basan en las frecuencias mínimas establecidas en las Bases de Licitación y las que se mencionan a continuación:

Tabla 16.Frecuencias Áreas Críticas, Servicio de Gestión Integral de Residuos.

Áreas Críticas	Residuos Especiales						R. Radioactivos		Residuos Peligrosos						Residuos sólidos asimilables a domiciliarios				
	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada	A Requerimiento	Diario	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada
Habitaciones Aislamiento	x	-	x	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	x	-	x	-	-
Salas y Habitaciones de Hospitalización Adulto	x	-	x	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	x	-	x	-	-
Pensionado	x	-	x	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	x	-	x	-	-
Baños Públicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Pasillos Públicos	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Otros recintos adyacentes: estaciones de enfermería	x	-	x	-	-	x	x	x	-	-	-	-	-	x	x	-	x	-	-
Otros recintos adyacentes: estares de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Otros: Resto	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-

Tabla 17. Frecuencias Áreas Menos Críticas, Servicio de Gestión Integral de Residuos.

Áreas Menos Críticas	Residuos Especiales						R. Radioactivos		Residuos Peligrosos						Residuos sólidos asimilables a domiciliarios				
	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada	A Requerimiento	Diario	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada
Consultas Ambulatorias	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	x	x	-	-	-
Áreas de Rehabilitación	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	x	x	-	-	-
Salas de Procedimientos no Invasivos	-	-	-	-	-	x	x	x	-	-	-	-	-	x	x	x	-	-	-
Farmacia General	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	x	x	-	-	-
Residencias Médicas	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Otros Recintos adyacentes: estaciones de enfermería	-	-	-	x	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Otros Recintos adyacentes: estares de personal, salas de espera, oficinas, circulaciones, baños, vestidores y sitios de descanso para funcionarios	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Otros: Bodegas (menos Críticas)	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Otros: Resto	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-

Tabla 18. Frecuencias Áreas No Críticas, Servicio de Gestión Integral de Residuos.

Áreas No Críticas	Residuos Especiales						R. Radioactivos		Residuos Peligrosos						Residuos sólidos asimilables a domiciliarios				
	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada	A Requerimiento	Diario	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada	A Requerimiento	Mañana	Tarde	Noche	Diario	Final Jornada
Áreas Administrativas General y Áreas de Servicios Generales	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Estacionamientos	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Otros recintos adyacentes: Corresponden a recintos aledaños o insertos en las unidades listadas, tales como: estares y vestidores de personal, sala de espera, oficinas, circulaciones, baños y vestidores, sitios de descanso para funcionarios	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-
Otros	-	-	-	-	-	x	-	x	-	-	-	-	-	x	-	-	-	x	-

Adicional a lo anterior, se consideran actividades no programadas, tales como:

- Retiro de bolsas a los 3/4 de capacidad.
- Con todo ningún residuo puede quedar por más de 12 horas en un sitio de acopio intermedio.

Las rutas y tiempos estimados de recolección se encuentran en el Anexo A del presente reglamento. Adicionalmente dicha información podrá ser actualizada en el Programa Anual para la Prestación del Servicio

a) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2 de los Anexos Complementarios se indican los siguientes tiempos de corrección para cada Indicador de Nivel de Servicio.

Tabla 19. Tiempos de corrección, servicio de Gestión Integral de Residuos.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
RE_1	El personal contratado por el Concesionario cumple con las especificaciones establecidas en las Bases de Licitación.	5 días	5 días	5 días	5 días
RE_2	Todas las áreas del Establecimiento de Salud cuentan con los contenedores, materiales e insumos pertinentes en las cantidades suficientes y lugares asignados, necesarios para desarrollo del servicio.	30 min	30 min	30 min	30 min
RE_3	El Concesionario cumple con los horarios, cobertura, frecuencias programadas y exigencias técnicas establecidas en las Bases de Licitación.	30 min	30 min	60 min	60 min
RE_4	El Concesionario cumple con un grado de percepción de calidad de servicio semestral por parte del usuario superior al 80%.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
RE_5	El Concesionario responde oportunamente a solicitudes no programadas*.	30 min	30 min	60 min	60 min

* Responde oportunamente se asocia a tiempos de 30 minutos para zonas muy críticas y críticas y 60 minutos para zonas menos críticas y no críticas.

b) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento”, con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare en el menor tiempo posible, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.3.2.5. Insumos

La cantidad, características y condiciones de uso de los insumos utilizados para la prestación de este servicio estarán definidas en el Programa Anual correspondiente.

La Sociedad Concesionaria proveerá y sustituirá bolsas, etiquetas y otros elementos usados en cada recinto generador de residuos, en cumplimiento de la normativa vigente y lo establecidos en este Reglamento.

La información respecto de todos los insumos que se utilicen en la prestación del servicio estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica. Asimismo, todas las bolsas utilizadas para el retiro de los residuos deben cumplir con, al menos, lo siguiente:

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

La Sociedad Concesionaria contará con un sistema de gestión de insumos y equipos que permita garantizar la calidad y confiabilidad de todos los dispositivos utilizados en la prestación del servicio. Dicho sistema será trazable y permitirá hacer un seguimiento efectivo en caso de incidentes que tengan relación con los residuos.

7.3.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente. Adicionalmente dentro de las operaciones de este servicio, se utilizarán productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que sean de preferencia elaborados con material reciclado y biodegradable.

La Sociedad Concesionaria procurará reciclar la mayor cantidad de residuos generados en los Establecimientos de Salud, con la finalidad, posteriormente, de aplicarle el tratamiento que se requiera y/o proceso de recuperación, si corresponde.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.3.2.7. Repuestos

Los repuestos serán originales o de calidad equivalente aprobados por el Inspector Fiscal, siendo en todo caso nuevos y embalados en paquetes debidamente sellados, que otorguen garantía de sus características y procedencia.

Todos los repuestos que se utilizarán en este servicio serán actualizados según nuevas exigencias de la operación y estarán detallados en el respectivo Programa Anual.

7.3.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.3.3.1. Base de Procedimientos

Para la prestación del servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios la Sociedad Concesionaria cumplirá la normativa pertinente señalada a continuación y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección de cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar, en todo momento, la seguridad en materia de prevención de infecciones

intrahospitalarias, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria deberá respetar las normas técnicas que al efecto dispongan el Ministerio de Salud, el Instituto de Salud Pública, el Servicio Agrícola y Ganadero u otro organismo competente, así como la reglamentación e instrucciones que imparta la Dirección de cada Establecimiento de Salud.

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada

7.3.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.3.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.3.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud
- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.3.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del Servicio.

7.3.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

Para el proceso de adquisición de este servicio se considerará que todos los contenedores utilizados en la prestación del servicio deben cumplir, como mínimo, la normativa vigente y las normas internas de cada Establecimiento de Salud, para esto, cada zona o área de generación de residuos contará con un número adecuado de contenedores según las categorías de residuos que en ella se generan, y de tamaño apropiado a la cantidad prevista de residuos que se generarán y a sus respectivas frecuencias de recogida.

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.3.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionados en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.3.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente, el servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios se programa para ejecutar los trabajos diarios según lo que se menciona a continuación:

- El Supervisor Encargado del Servicio asigna las tareas programadas del día.
- La programación de las órdenes de trabajo relacionadas al servicio se efectuará con 24 horas de anticipación.
- Se realiza la inspección de los contenedores que se encuentran en la sala de acopio intermedio de cada recinto:
    - La Sociedad Concesionaria considerará la capacidad de cada contenedor, debiendo proceder a su recolección cuando éste se encuentre a ¾ de su capacidad, y en todo caso respetando las frecuencias mínimas establecidas en el punto Tiempos de Atención de este Reglamento.
    - El tiempo de almacenamiento de los residuos en el sitio de acopio intermedio o en la central de residuos, debe ser el menor posible de acuerdo a la capacidad de los contenedores. Con todo, ningún residuo puede quedar por más de 12 horas en un sitio de acopio intermedio.

El personal del Servicio de Gestión Integral de Residuos recolectará los contenedores con bolsas de residuos en su interior, ubicados en los recintos de acopio intermedio o transitorio, y los transportará hacia el área de acopio final transitorio.

En el área de acopio final transitorio, los residuos serán pesados al momento de ser recibidos y ordenados según su procedencia (Establecimiento de Salud), y su categoría. El pesaje puede ser supervisado por el representante del Establecimiento de Salud.

Se registrará la información en el SIC, con el fin de mantener información actualizada y disponible para el portal del Sistema de Declaración y Seguimiento de Residuos Peligrosos (SIDREP), u otra información exigida por la normativa vigente, que permitirá obtener los indicadores de gestión actualizados, separando la cantidad de desechos por Establecimiento de Salud. La información que se registra comprende lo siguiente:

- Servicio o zona de generación.
- Categoría de Residuos.
- Cantidad Almacenada.
- Fecha de Ingreso a la Sala de Almacenamiento.
- Fecha de envío y cantidad despachada a eliminación.

Una vez que los contenedores sean vaciados, se procederá a su lavado y desinfección. Posteriormente se reubicarán para ser usados nuevamente. Se reemplaza el contenedor sucio por uno limpio y listo para su uso.

Diariamente se realiza limpieza y ordenamiento de la sala de acopio final transitorio, a fin de mantenerlo en las condiciones exigidas en el presente Reglamento y en la Normativa Vigente.

En este sector, los residuos serán recogidos por el transporte debidamente autorizado que los trasladará hasta su disposición final fuera de los Establecimientos de Salud.

A los vehículos empleados para transportar los residuos se les solicitará un certificado de limpieza y desinfección, ya que como lo establece el Reglamento Sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS), D.S. Nº6 de 2009, la caja de carga del vehículo debe ser lavada luego de cada traslado de residuos y desinfectada semanalmente con una solución de cloro al 0,5% o una solución desinfectante de efectividad equivalente.

El Supervisor Encargado del Servicio monitorea permanentemente el correcto funcionamiento de los trabajos, que se lleven a cabo en los tiempos y plazos definidos según la clasificación de la normativa pertinente contenida en el Reglamento Sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS), D.S. Nº6 de 2009.

7.3.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

- Se elabora programa de prevención y manejo de riesgos y accidentes laborales, asociados al manejo de residuos hospitalarios que contempla, al menos, aspectos, tales como, exposición a químicos (residuos peligrosos), a fluidos corporales de riesgo, retiro de residuos y riesgos ergonómicos que involucre a los propios trabajadores. En dicho programa se deberá especificar el número y tipo de materiales y elementos de protección

personal que la Sociedad Concesionaria usará y en que situaciones, así como las características técnicas de éstos. El mencionado programa estará incorporado en el Programa Anual.

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo con el riesgo asociado a la actividad que realizará. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en el Programa Anual correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se darán a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan, las medidas de prevención y el "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se notificarán la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.3.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la Prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, que corresponderá al manual de operaciones de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación.
- Recursos Humanos.
- Equipos e Insumos.
- Control de Calidad.

7.3.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondientes al servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios será realizado por el Servicio de Aseo y Limpieza General, según lo

establecen las Bases de Licitación y el presente Reglamento. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y será coordinado con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza dichos recintos.

7.3.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá el acondicionamiento de todos los recintos asistenciales y no asistenciales de cada Establecimiento de Salud con los materiales, insumos y equipamiento necesarios para descartar los residuos correspondientes.

El acondicionamiento de cada recinto asistencial y no asistencial de los Establecimientos de Salud será de acuerdo a los siguientes criterios:

- Técnicos y clínicos propios de su actividad.
- Naturaleza de cada residuo.
- Logística de trabajo de cada recinto.
- Cantidad de residuos generados en cada recinto.
- Características arquitectónicas de cada recinto.
- Frecuencia de retiro establecida en el Plan Anual para cada recinto.
- Trazabilidad que requieren los residuos.
- Identificación del sitio de origen del residuo.

Se dispone de recintos con capacidad suficiente para almacenar las diferentes categorías de residuos, considerando el número y tipo de contenedores y las frecuencias de recolección y de envío a eliminación que se establecerán en los Programas Anuales para la Prestación del Servicio, dependiendo del volumen y tipo de generación de residuos que se produzca en cada período.

7.3.3.9. Dotación de Personal

La información referida a dotación de personal del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.3.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El mantenimiento, adquisición y reposición del equipamiento o de cualquier otro elemento, que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

El listado del equipamiento necesario para realizar el servicio se encontrará especificado en el Programa Anual para la Prestación del Servicio y en el SIC.

Los vehículos empleados para transportar residuos especiales serán de uso exclusivo y su caja de carga será completamente cerrada y estanca; su interior será liso, fácilmente lavable y de material impermeable y resistente a la corrosión. Los vehículos contarán con equipamiento para

el control de derrames, consistente a lo menos en material absorbente, desinfectante, bolsas o contenedores, y equipos de protección personal.

En cuanto a los contenedores, todos los utilizados en la prestación del servicio deben cumplir, como mínimo, la normativa vigente y las normas internas de cada Establecimiento de Salud. Para esto, cada zona o área de generación de residuos contará con un número adecuado de contenedores según las categorías de residuos que en ella se generan, y de tamaño apropiado a la cantidad prevista de residuos que se generarán y a sus respectivas frecuencias de recogida.

Los contenedores estarán perfectamente identificados y marcados, del color correspondiente a la categoría de residuos que se va a depositar en ellos, dispondrán de la respectiva tapa, según corresponda, y se ubicarán en lugares previamente determinados y debidamente identificados.

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

En el área o zonas de depósito final, la Sociedad Concesionaria instalará básculas para el pesaje de residuos.

Además, se cuenta con un Contendores/compactador industrial de 19 m^3, para compactar diariamente los residuos asimilables a domiciliarios.

La recolección de los residuos se realizará en un carro que asegure la estabilidad de los contenedores, minimizando el ruido y que facilite su lavado y cuyo diseño no obstaculice las operaciones de carga y descarga de los contenedores.

7.3.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso, con el objetivo de no afectar la operación normal del servicio.

7.3.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Gestión Integral de Residuos previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realizará la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.3.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Gestión Integral de Residuos en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.3.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Gestión Integral de Residuos en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.3.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias mínimas para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.3.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, la Sociedad Concesionaria mantendrán de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio.

7.3.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.3.5.1. Sistemas de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Gestión Integral de Residuos se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.3.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el personal de Gestión de Residuos Hospitalarios con la finalidad de mantenerlos actualizados en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos y procedimientos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del mismo.

- Evaluar constantemente iniciativas de mejoras que puedan ejecutarse en el servicio, con la finalidad de generar ahorros sin afectar la calidad del mismo.
- Ejecutar el Plan de mantenimiento preventivo de todo el equipamiento que conforma el servicio en el tiempo previsto, con la finalidad de minimizar sus fallas.

7.3.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de verificación de calidad que tiene como objetivo asegurar de manera proactiva la calidad y la oportunidad en la prestación del servicio Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, cuyo detalle se define en el Programa Anual.

Adicional se contará con un sistema de control, cumplimiento y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio, el cual estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.3.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Número de Kilos de residuos hospitalarios recolectados por categoría conforme las definiciones establecidas en el Anexo B de las Bases de Licitación, distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las mismas.
b) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
c) Número de incumplimientos sanitarios informados a la Dirección del Establecimiento de Salud por parte de la Autoridad Sanitaria.
d) Tasa de Reclamos (%): Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.

7.4. Servicio de Control Sanitario de Vectores

7.4.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales de este servicio se fundamentan en lo indicado en el Contrato de Concesión, el cual representa el marco contractual del servicio durante todo el período de explotación.

7.4.1.1. Objetivos del Servicio

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

7.4.1.2. Descripción General del Servicio

El servicio comprende el Control Sanitario de Vectores en todos los recintos asistenciales y no asistenciales de los Establecimiento de Salud, como también en el resto de las áreas que conformen el área de concesión.

El servicio se prestará sobre la base de actividades operativas, preventivas y correctivas.

La Sociedad Concesionaria será responsable de la eficacia y control de los diferentes tratamientos, así como de su seguimiento, monitoreo, regulación y asesoramiento técnico requerido. Asimismo, se considerarán los resguardos necesarios en el manejo de vectores que sean incluidos bajo el concepto de especies protegidas según la legislación vigente.

La Sociedad Concesionaria proveerá el servicio de Control Sanitario de Vectores, durante todos los días del año, de manera continua conforme a las especificaciones que en el presente Reglamento se establecen, durante toda la etapa de explotación y asegurará que el servicio será prestado en condiciones tales que no entre en conflicto con la provisión de cuidados a los pacientes, ni la seguridad de los funcionarios y público en general del Establecimiento de Salud.

7.4.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual muestra gráficamente las principales actividades ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Control Sanitario de Vectores y su equipo de trabajo.

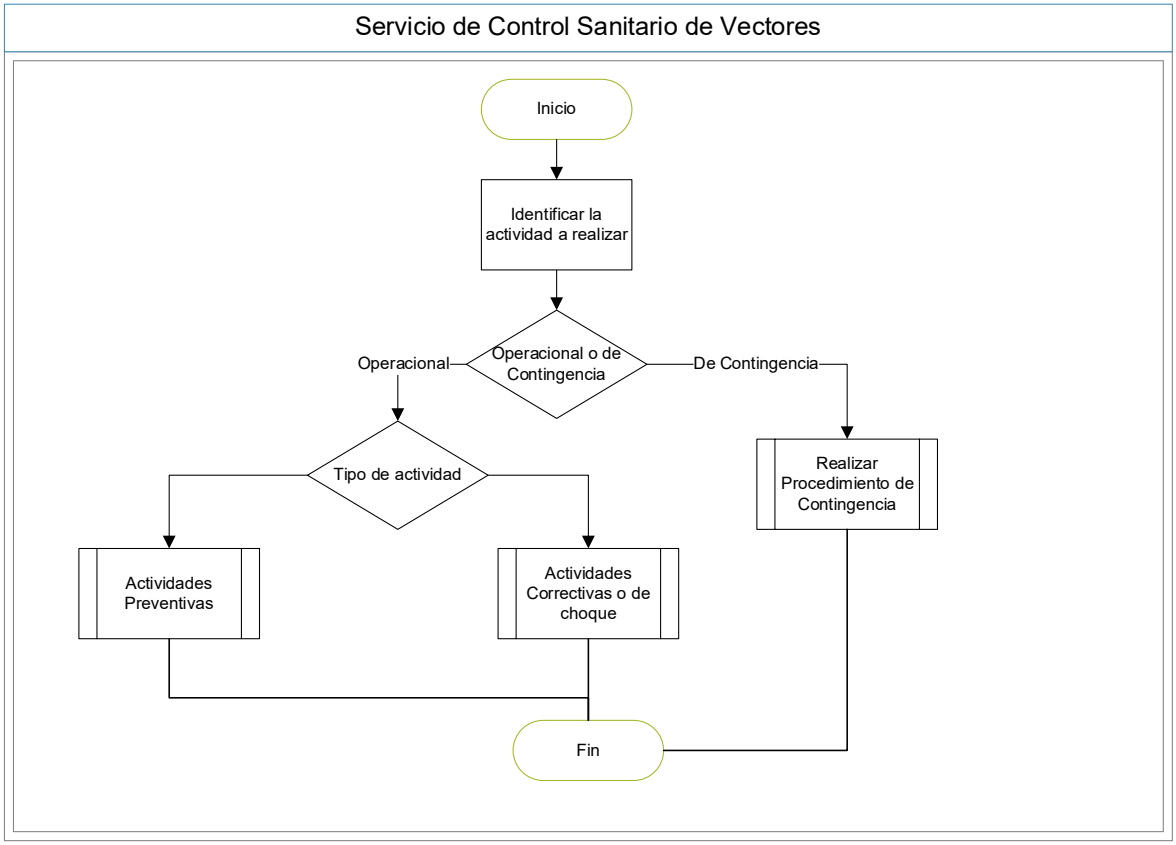


Figura 10. Flujograma de operación del servicio de Control Sanitario de Vectores.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera y debe encontrarse presente en el lugar donde se solicitó el servicio, en caso contrario, se cerrará la solicitud, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, para evitar incumplimientos en los tiempos por parte del servicio concesionado y permitir que el usuario pueda validar las tareas ejecutadas.

7.4.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.4.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Control Sanitario de Vectores será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

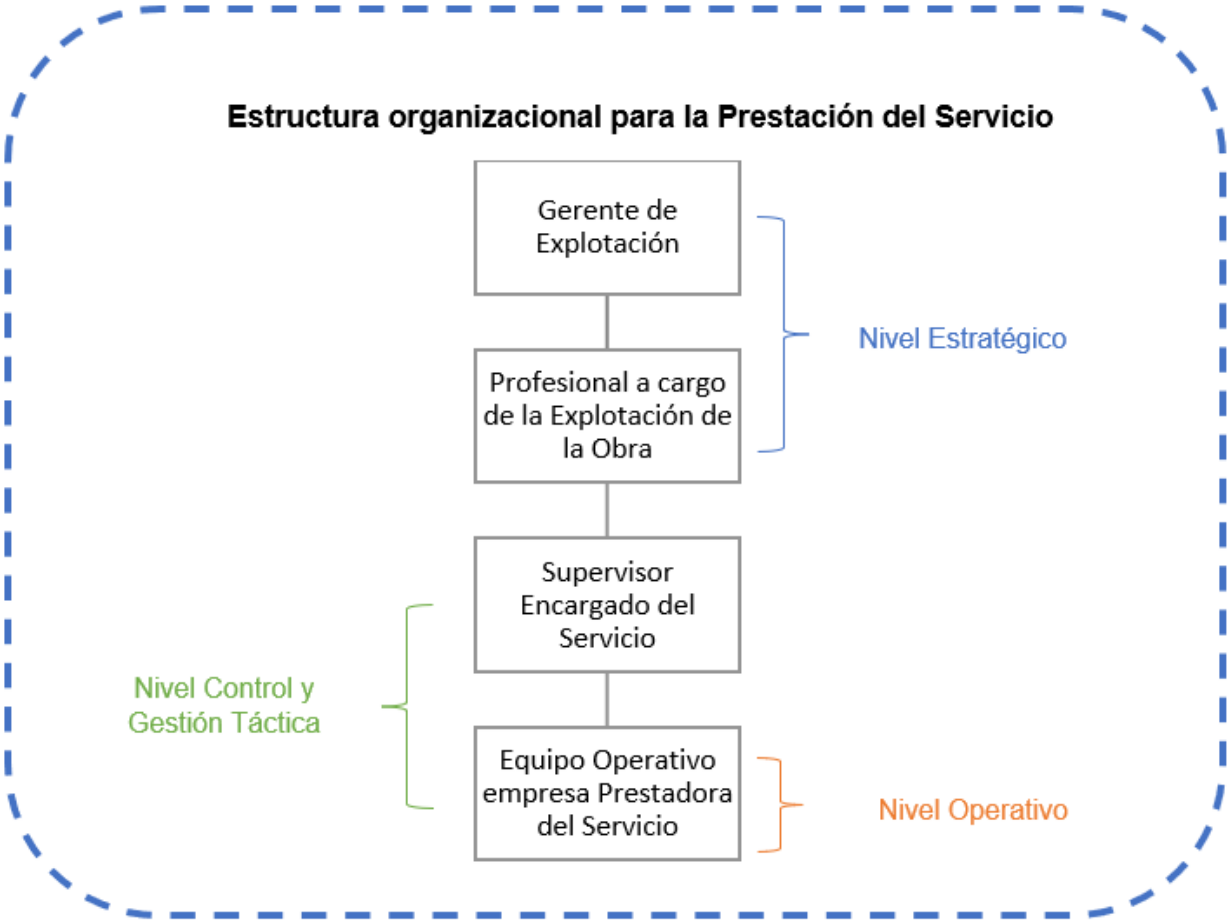


Figura 11. Organigrama del servicio de Control Sanitario de Vectores.

7.4.1.4.2. Dotación de Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, disponiendo de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias mencionadas en este Reglamento.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

Todo el personal que participe en la prestación del servicio, deberá ser sometido a una evaluación médica, previa a su incorporación y estar incluido en los programas de prevención de riesgos biológicos y ergonómicos que deberá elaborar la Sociedad Concesionaria. Asimismo, el personal

deberá tener vigente la vacuna contra la hepatitis B u otro programa de vacunación Ministerial, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

7.4.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Control Sanitario de Vectores durante todos los días del año, de manera continua, para ello contará con un equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este servicio.

7.4.1.5. Adicionales al Servicio

Los adicionales al servicio de Control Sanitario de Vectores corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 1, Artículo 1.1, Servicios Básicos.

7.4.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Control Sanitario de Vectores, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, pacientes y visitas, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio. Así mismo, en normas y protocolos de seguridad para los propios empleados del servicio, como para funcionarios, pacientes y visitas.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud (IAAS), transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.4.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento, se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Plaga:** Conjunto de organismos, tales como insectos, artrópodos, roedores u otros animales de importancia sanitaria, cuya presencia o proliferación representa un riesgo para la salud de las personas, afecta las condiciones higiénico-sanitarias de las instalaciones o genera daños a bienes e infraestructura, requiriendo la implementación de medidas de prevención y control. (Chile. Ministerio de Salud. (1999). Decreto Supremo N° 594. Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.)
- **Sanitización**: procedimiento destinado a reducir la carga de microorganismos presentes en superficies, ambientes, equipos o instalaciones mediante la aplicación de métodos físicos o químicos autorizados por la autoridad sanitaria, hasta niveles compatibles con la protección de la salud pública. (Chile. Ministerio de Salud. (2021). Resolución Exenta N° 994. Medidas de limpieza y desinfección en lugares de trabajo. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.)
- **Vector**: Se entiende por “vector” el portador viviente que, mediante diseminación, inoculación o ambas puede transmitir agentes infecciosos o dañinos para la salud humana. (Apartado Alcances, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Control Sanitario de Vectores, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

7.4.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria)

Tabla 20. Evento Crítico, servicio de Control Sanitario de Vectores.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
a) Falla del Sistema Informático.	1. Imposibilidad de registro de actividades. 2. Falta de aviso de solicitudes
b) Aumento masivo de vectores	3. Riesgo de contaminación 4. Riesgo de infección
c) Falta de personal	5. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio 6. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio
d) Inundación o incendio	7. Daños en las instalaciones

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
	8. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
e) Sismo	9. Daños en las instalaciones 10. Impedimento para continuar con la entrega del servicio

7.4.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Y se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.
- de ser necesario incorporarlas nuevamente.

Para todos los anteriores casos:

- El servicio de Control de Vectores realiza una inspección detallada para detectar presencia de vectores y aplica el procedimiento de control que corresponda.
- Se identificarán los daños generados y se realizará un informe preliminar de los daños provocados por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Estado de la situación que generó la contingencia, Coordinación con los distintos servicios de cada Establecimiento de Salud, Coordinación con los servicios concesionados involucrados y Medidas tomadas y resultado de estas.
- El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el evento natural.

7.4.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por los Establecimientos de Salud.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a realizar la detección de la presencia de vectores y a aplicar el procedimiento de control de inmediato.

Adicionalmente, se verificará que se encuentren operativas las barreras protectoras en los lugares correspondientes, en caso de ser necesario serán incorporadas nuevamente.

El Supervisor Encargado del servicio se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar operativos los recintos afectados por el incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura.

El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el incendio.

7.4.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de respuesta, ejecución, corrección y reparación, los cuales será definidos de acuerdo a lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

Los tiempos de ejecución corresponden al tiempo en el que se ejecuta la actividad e inicia después del tiempo de respuesta.

Para el presente servicio no están definidos por Bases de Licitación, debido a esto, los tiempos de ejecución son expuestos en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2 de los Anexos Complementarios se indican los siguientes tiempos de corrección para cada Indicador de Nivel de Servicio.

Tabla 21. Tiempos de corrección, servicio de Control Sanitario de Vectores.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
VE_1	El Concesionario cumple con las normativas y autorizaciones respectivas exigidas en las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	0 min

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
VE_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con las especificaciones establecidas en las Bases de Licitación.	5 días	5 días	5 días	5 días
VE_3	El Concesionario dispone señalizaciones, barreras protectoras, precauciones y advertencias apropiadas respecto de la prestación del servicio que impliquen algún riesgo para los pacientes, visitas, funcionarios y público en general.	15 min	15 min	15 min	15 min
VE_4	El Concesionario mantiene actualizado en el SIC y en el Plan de Medidas de control de Accidentes o contingencias durante la Etapa de Explotación, dispuesto en el Anexo F de las Bases de Licitación, la cantidad de insumos inflamables o tóxicos junto a las respectivas fichas y medidas de seguridad y almacenamiento.	1 día	1 día	1 día	1 día
VE_5	Al menos 95% de las actividades programadas son realizadas de acuerdo a la planificación acordada.	5 días	5 días	5 días	5 días
VE_6	El Concesionario responde oportunamente a solicitudes no programadas de origen fortuito.	30 min	30 min	60 min	60 min

* Responde oportunamente se asocia a tiempos de 30 minutos para zonas muy críticas y críticas y 60 minutos para zonas menos críticas y no críticas.

En relación al concepto de respuesta oportuna a una solicitud no programa, este hace relación al tiempo definido entre el ingreso en SIC de Solicitud No Programada y la notificación de la Sociedad Concesionaria a la Inspección Fiscal de los tiempos estimativos de reparación respecto a la solicitud.

Será de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener de manera controlada la presencia de vectores. Ante situaciones de emergencia no programadas, el Inspector Fiscal determinará el plazo dentro del cual deberá prestarse el tratamiento de correctivo respectivo.

b) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación del servicio.

7.4.2.5. Insumos

Todos los insumos que se utilicen contarán con las autorizaciones legales vigentes y los registros del Instituto de Salud Pública (ISP) y del Servicio Agrícola y Ganadero (SAG) que correspondan.

La información respecto de todos los insumos que se utilicen en la prestación del servicio estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica.

7.4.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

La Sociedad Concesionaria procurará, dentro de las operaciones de este servicio, utilizar productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que sean envasados de preferencia con material reciclado.

El servicio se operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de un menor impacto ambiental.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.4.2.7. Repuestos

La Sociedad Concesionaria asegurará la suficiencia de equipos y tecnologías necesarias para la prestación del servicio de Control Sanitario de Vectores conforme los requerimientos del presente documento, debiendo resguardar la seguridad de las personas y el cuidado del medio ambiente.

Todos los repuestos que se utilizarán en este servicio serán actualizados según nuevas exigencias de la operación y estarán detallados en el respectivo Programa Anual.

7.4.3. Descripción del Funcionamiento Operacional

7.4.3.1. Base de Procedimientos

Para la prestación del servicio de Control Sanitario de Vectores la Sociedad Concesionaria cumplirá la normativa pertinente, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección de cada Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud y accidentes laborales. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud y la reglamentación e instrucciones que imparta la Dirección de cada Establecimiento de Salud.

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.4.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.4.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

En este Servicio el Procedimiento para requerir atención frente a fallas no aplica.

7.4.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El procedimiento de Adquisiciones comprende lo mencionado en el punto Adquisición para Repuestos de Equipamiento y Repuestos presentado a continuación.

7.4.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Control Sanitario de Vectores estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del Servicio.

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.4.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio comprenden la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.4.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

El Supervisor Encargado del Servicio asigna las tareas programadas del día, según lo establecido en el Programa Anual para la Prestación del Servicio. La programación de las órdenes de trabajo estará cargada en el SIC.

Se realiza la preparación del equipo, insumos y personal necesario para ejecutar la actividad. Se Identifican los insumos a utilizar para cada tipo de vector y para cada recinto.

Se implementa y ejecuta el uso de letreros y señalización de advertencia para los pacientes, funcionarios y público en general, conforme lo dispuesto en la normativa vigente, descrito en los procedimientos.

Se ejecuta la actividad cumpliendo con lo indicado en el Programa Anual, el cual indica las oportunidades, frecuencias, rutinas, insumos, coberturas, duraciones del tratamiento a aplicar.

La Sociedad Concesionaria privilegiará los horarios de menor circulación de los pacientes y/o público en general, de colación de los funcionarios de cada Establecimiento de Salud, término del trabajo administrativo, o los días sábado, domingo o festivos.

En cuanto a las solicitudes no programadas, recibidas a través del SIC, las cuales corresponden a actividades correctivas, se definen las acciones a seguir para el tipo de vector identificado, el personal necesario, y las coordinaciones necesarias. Ante situaciones de emergencia no programadas, el Inspector Fiscal determinará el plazo dentro del cual deberá prestarse el tratamiento de correctivo respectivo.

Se coordinará con el área clínica o administrativa donde se realizará el tratamiento para el ingreso al recinto, simultáneamente se coordina con el Inspector Fiscal para autorizar la ejecución del procedimiento.

Luego de la ejecución de la actividad programada y no programada, el personal del servicio de Control de Vectores registrará las actividades ejecutadas en el sistema SIC. El usuario SIC solicitante deberá realizar la comprobación y cierre de la actividad.

Se realizarán las coordinaciones necesarias con el servicio de Aseo y Limpieza General, para que realice el aseo que corresponda, posterior a la aplicación del tratamiento para el control de vectores.

El Inspector Fiscal podrá evaluar la efectividad de los tratamientos realizados, para eliminación y control de vectores, solicitando los cambios que sean pertinentes ante evaluaciones deficientes o frente a la aparición de nuevos vectores.

7.4.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio deberá contar con elementos de protección personal de acuerdo con el riesgo asociado al mismo. Será de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria velar porque el personal utilice adecuadamente los elementos de protección personal y los implementos de trabajo, así como la correcta manipulación y aplicación de los insumos utilizados. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.

- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.
- Se llevará control y adecuado almacenamiento de todos los químicos, venenos y materiales potencialmente dañinos a personas o animales. Todo elemento estará visiblemente rotulado y almacenados en sectores restringidos y contará con su hoja de seguridad la cual permite comunicar, en forma clara y completa respecto de los peligros que ofrecen los productos químicos tanto para las personas como para la infraestructura y el ecosistema.
- Adicionalmente, se informará respecto de las precauciones requeridas y las medidas a tomar en caso de emergencia, además de las autorizaciones relativas a las personas autorizadas para su empleo. Estas hojas de seguridad estarán disponibles en el sistema SIC y se dispondrán en las bodegas de almacenaje en lugares da fácil acceso y a la vista para consultar en caso de emergencia o necesidad. Se actualizarán cada vez que se incorpore un nuevo producto. La hoja de seguridad contendrá a lo menos la siguiente información: identificación química de los productos, ingredientes peligrosos, datos físicos, información respecto a peligros a la salud, procedimientos en caso de derrames y fugas y precauciones especiales.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.4.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la prestación del Servicio de Control Sanitario de Vectores, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación
- Recursos Humanos
- Equipos e Insumos
- Control de Calidad

7.4.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondientes al servicio de Control Sanitario de Vectores será realizado por el servicio de Aseo y Limpieza General, según lo establecen las Bases de Licitación y el presente Reglamento. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza dichos recintos.

7.4.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

El servicio de Control Sanitario de Vectores contará con un recinto administrativo en el piso -1.

7.4.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del Servicio de Control Sanitario de Vectores se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.4.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

La Sociedad Concesionaria asegurará la suficiencia de equipos y tecnologías necesarias para la prestación del servicio conforme los requerimientos del presente Reglamento, debiendo resguardar la seguridad de las personas y el cuidado del medio ambiente.

El mantenimiento, adquisición y reposición del equipamiento o de cualquier otro elemento, que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

El listado de equipos que utilizará el servicio de Control de Vectores estará descrito en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.4.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Control Sanitario de Vectores, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso.

7.4.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Control Sanitario de Vectores previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.4.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Control Sanitario de Vectores en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.4.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Control Sanitario de Vectores en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.4.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio y no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias mínimas para el desempeño de sus funciones, y haya recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.4.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del servicio de Control Sanitario de Vectores, la Sociedad Concesionaria mantendrá, de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio. Dichas empresas cumplirán los mismos requisitos establecidos en las Bases de Licitación para la prestación de este servicio.

7.4.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.4.5.1. Sistemas de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Control Sanitario de Vectores se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.4.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Control Sanitario de Vectores, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el personal de Control Sanitario de Vectores con la finalidad de mantenerlos actualizados en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del mismo.
- Evaluar constantemente iniciativas de mejoras que puedan ejecutarse en el servicio, con la finalidad de generar ahorros sin afectar la calidad del mismo.

- Ejecutar el Plan de mantenimiento preventivo de todo el equipamiento que conforma el servicio en el tiempo previsto, con la finalidad de minimizar sus fallas.

7.4.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria elaborará, implantará y certificará un Sistema de aseguramiento de la Calidad en la prestación del servicio de Control Sanitario de Vectores, cuyo detalle se define en el Programa Anual.

Adicional se contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.4.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Control Sanitario de Vectores, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Número de tratamientos preventivos y correctivos o de choque efectuados, distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
b) Número de tratamientos reiterativos, distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
c) Número de hallazgos o detecciones de vectores por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
d) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
e) Tasa de Reclamos (%): Número de reclamos provenientes de la OIRS y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.
f) Porcentaje de tratamientos preventivos sobre el total de tratamientos efectuados.
g) Tasa de cobertura de actividades preventivas (%): Superficie tratada sobre el total de superficie del Establecimiento de Salud.

7.5. Servicio de Gestión de Ropería

7.5.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales de este servicio se fundamentan en lo indicado en el Contrato de Concesión, el cual representa el marco contractual del servicio durante todo el período de explotación.

7.5.1.1. Objetivos del Servicio

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

7.5.1.2. Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria realizará las actividades necesarias para proveer, reponer, distribuir, recolectar, lavar, desinfectar y planchar toda la ropa asociada a las actividades de los Establecimiento de Salud. El servicio incluye la ropa necesaria de todos los recintos asistenciales, como ropa para hospitalización, actividad quirúrgica de pabellones, prestaciones ambulatorias, y la ropa necesaria para las residencias. Asimismo, incluye además la provisión de los uniformes para el personal clínico y administrativo que colabora en los Establecimientos de Salud.

Para aquellos recintos asistenciales que requieran ropa estéril, la Sociedad Concesionaria se limitará a proveer la ropa limpia necesaria a la Central de Esterilización o al servicio externo que dispongan los Establecimientos de Salud, de acuerdo a las condiciones de empaque requeridas por éste. No es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria la esterilización de la ropa.

La Sociedad Concesionaria podrá proponer la sustitución total o parcial de la ropa requerida por este servicio, por su equivalente desechable, con la autorización del Inspector Fiscal, ello sin perjuicio de los requerimientos respecto de este tipo de ropa dispuestos en el presente Reglamento. Esta sustitución será evaluada en función del impacto del reemplazo y, en ningún caso suponer un sobre cobro, entendiéndose como un mejoramiento o una medida que asegure la continuidad del servicio.

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio en forma continua y durante todos los días del año, conforme a las especificaciones que en el presente Reglamento se señalan.

Para la prestación del servicio, la Sociedad Concesionaria deberá proponer una planificación de actividades dentro del Programa Anual, cumpliendo siempre con los requisitos establecidos en el presente Reglamento. Adicionalmente, garantizará la disponibilidad oportuna de ropa, para lo cual contará con la infraestructura, el personal y el equipamiento en condiciones funcionales y operativas, que sean suficientes para los diferentes procesos de recolección, lavado, desinfección, planchado, doblado, y distribución de la ropa, conforme a lo señalado en el

presente Reglamento. Cabe señalar que las actividades necesarias de lavado y planchado se efectuarán en un recinto externo a los Establecimientos de Salud (servicio externalizado).

Para efectos de garantizar la oportunidad y continuidad del servicio en los Establecimientos de Salud, la Sociedad Concesionaria definirá en el Programa Anual, stock permanente de seguridad o emergencia, esto es aquellas prendas necesarias para enfrentar variaciones de demanda.

7.5.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual muestra gráficamente las principales actividades ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Gestión de Ropería y su equipo de trabajo.

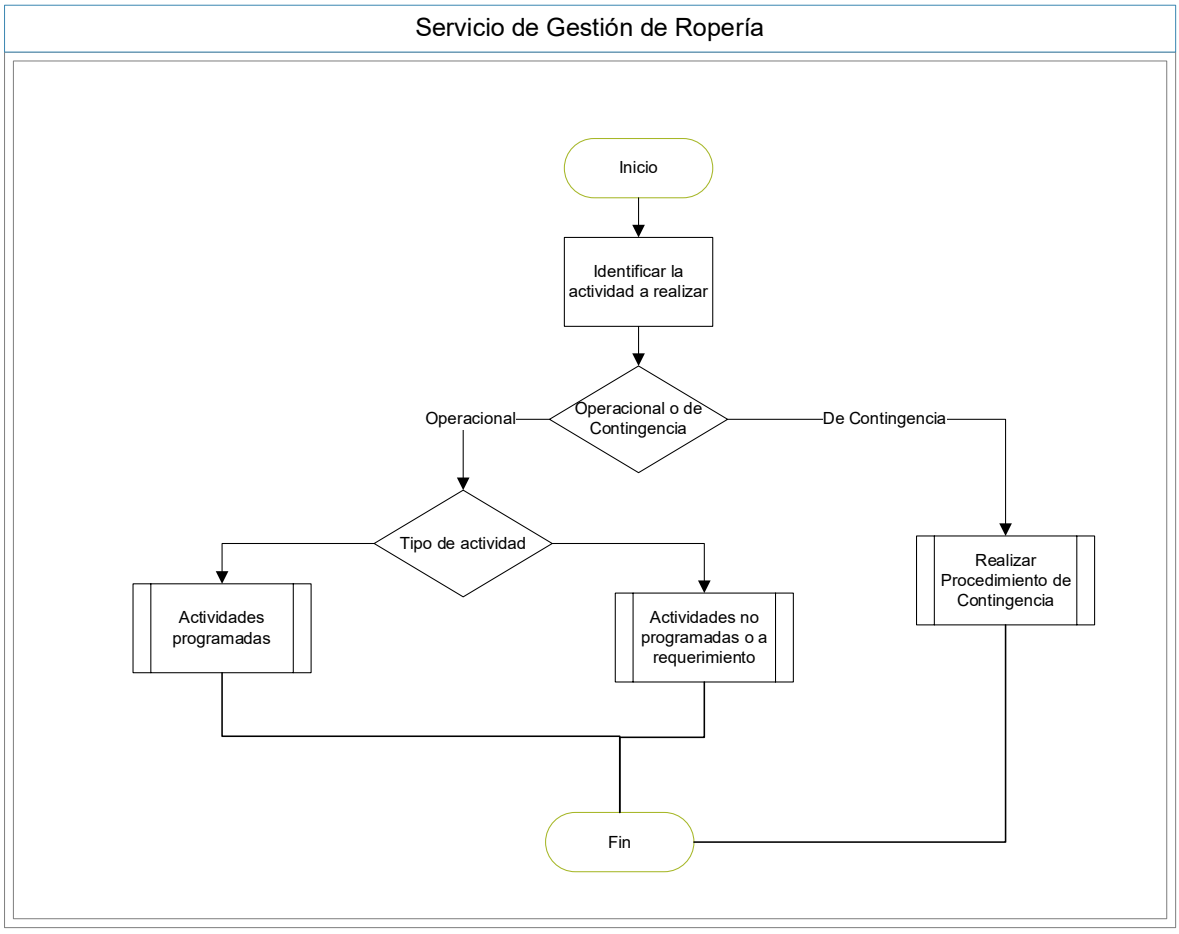


Figura 12. Flujograma de operación del servicio de Gestión de Ropería.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud de prestación de servicio tomando en consideración lo siguiente:

- Levantar el aviso al servicio concesionado correspondiente. En caso contrario, el servicio receptor cerrará el evento indicando al servicio al que debe ser levantada la solicitud.
- Realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera la recepción del servicio. En vista de que inicia la contabilización de los tiempos desde que llega la solicitud al servicio concesionado, es imperativo que el prestador de dicho servicio tenga disponible el recinto o activo disponible para ejecutar la actividad. En caso de que el técnico/operario del servicio concesionado no pueda ejecutar la actividad por causas no atribuibles a su gestión, se procederá a cerrar el aviso SIC, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, el cual debe ser validado de manera positiva.
- El usuario SIC del Establecimiento de Salud debe estar presente en el lugar donde se solicitó la prestación del servicio, dado que debe entregar antecedentes o información adicional al técnico/operario del servicio concesionado en caso de que este último lo requiera. Además, posteriormente debe validar la ejecución de los trabajos en el SIC.

El servicio contempla el uso de una lavandería externa, el flujograma asociado se presenta a continuación:

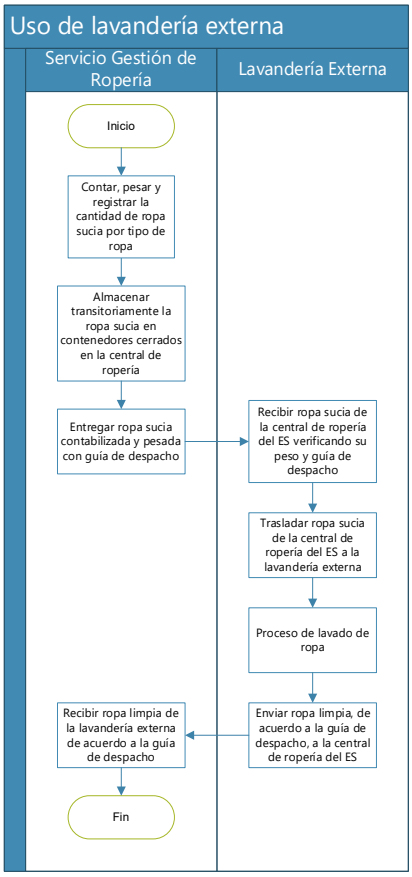


Figura 13. Uso de lavandería externa.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Gestión de Ropería se encuentran en el Anexo IV Flujogramas y en particular el de Uso de lavandería externa se encuentra en el– Anexo XI Lavandería, del Programa Anual respectivo.

7.5.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.5.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Gestión de Ropería será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

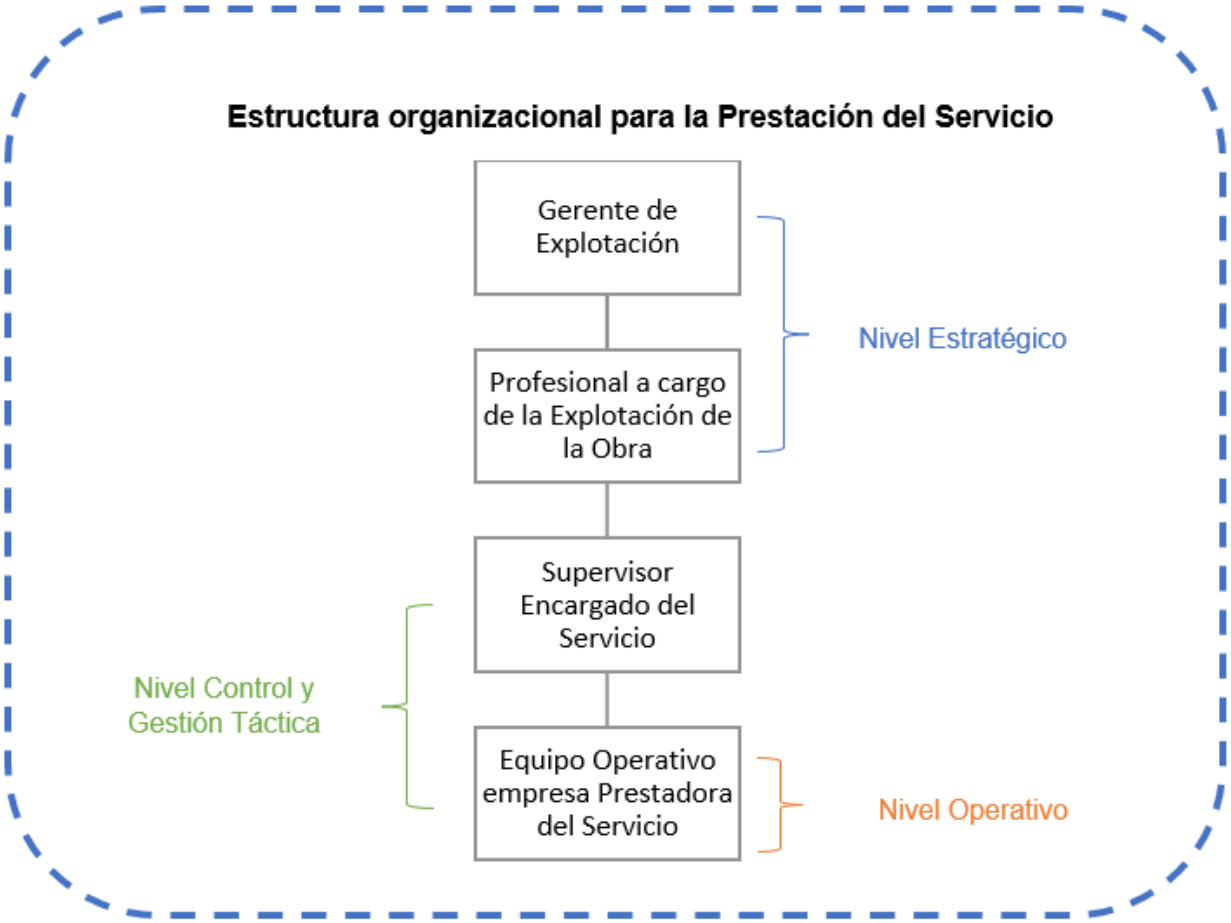


Figura 14. Organigrama del servicio de Gestión de Ropería.

7.5.1.4.2. Dotación de Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, disponiendo de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias presentes en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

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

7.5.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Gestión de Ropería de forma continua, por ello contará con un equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

7.5.1.5. Adicionales al servicio

Los adicionales al servicio de Gestión de Ropería corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 1, Artículo 1.1, Servicios Básicos.

7.5.1.6. Políticas del servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Gestión de Ropería, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios y pacientes, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio. Así mismo, en normas y protocolos de seguridad para los propios empleados del Servicio, como para funcionarios, pacientes y visitas.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.5.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento, se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Criterios de baja de Ropa:** Se define como criterios de baja de ropa, al menos, los siguientes:

  a) Ropa en general:

  - Roturas mayores a 5 centímetros cuadrados.
  - Manchas indelebles.
  - Pérdida de color, textura y/o dimensiones de la prenda, respecto a pantón, materialidad y/o tamaño de formato original.
  - Más de 3 zurcidos de roturas menores a 5 centímetros cuadrados.

  (Literal a) *Ropa en general* del Numeral 5. *Reposición*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión de Ropería, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

  b) Ropa sujeta a esterilización: A los criterios indicados para la ropa de cama, se agrega la pérdida de peso de la ropa superior al 25% del peso original.

  (Literal b) *Ropa sujeta a esterilización* del Numeral 5. *Reposición*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión de Ropería, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Condiciones térmicas:** conjunto de parámetros de temperatura y tiempo controlados aplicados durante los procesos de lavado hospitalario, destinados a contribuir a la reducción de la carga microbiana presente en los textiles mediante la acción del calor, en combinación con la acción química de los detergentes y desinfectantes, y la acción mecánica del proceso de lavado (Australasian College for Infection Prevention and Control, 2023). (ACIPC, 2023)
- **Desinfección térmica:** proceso mediante el cual los textiles son sometidos a temperaturas elevadas durante un tiempo determinado, con el propósito de reducir o eliminar microorganismos patógenos presentes en la ropa hospitalaria. La eficacia del proceso depende de la combinación validada de temperatura y tiempo de exposición, formando parte de las medidas de control microbiológico aplicadas en lavandería hospitalaria (Australasian College for Infection Prevention and Control, 2023; EN ISO 15883-1:2021). (ACIPC, 2023)
- **Lavado:** Corresponde al proceso de regeneración (limpieza) de los textiles, por tratamiento mecánico con detergentes y desinfectantes, enjuague y posterior secado y planchado. (Literal iii) *Lavado y Planchado* del Numeral 3. *Requerimientos de Instalaciones y procesos de recolección, lavado y planchado y distribución*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión de Ropería, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Planchado**: etapa del proceso de acabado de la ropa hospitalaria que utiliza calor y presión controlados mediante equipos industriales, tales como calandras, prensas o sistemas de acabado textil, con el propósito de eliminar arrugas y pliegues, mejorar la presentación de las prendas, facilitar su manipulación y almacenamiento, y favorecer la eliminación de humedad residual posterior al lavado y secado. (Australasian College for Infection Prevention and Control. (2023). *Laundry practice guidelines*. ACIPC.)
- **Stock de Seguridad o emergencia:** Nivel de stock permanente de ropa que se mantiene en bodega del servicio de Gestión de Ropería para enfrentar variaciones de demanda del Establecimiento de Salud (elaboración propia).
- **Requerimientos de Ropa**: Respecto de la prestación de este servicio, a continuación, se indican los diferentes tipos de requerimiento de ropa los cuales deben ajustarse al respectivo programa anual: (Numeral 2. *Requerimientos de Ropa*, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Gestión de Ropería, del Anexo Complementario referido al artículo 1.1. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

a) Ropa de Hospitalización:
   - 1 sábana superior blanca con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
   - 1 sábana inferior blanca, elasticada con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
   - 1 sabanilla inferior blanca con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
   - 1 funda blanca para almohada con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
   - 2 frazadas, ribeteadas en sus 4 bordes.
   - 1 cubrecama, con el logo bordado de cada Establecimiento de Salud de cada Establecimiento de Salud.
   - 1 toalla de baño blanca de alta absorción de, al menos, 400 gramos por metro cuadrado (GSM) (110 cm x 70 cm aproximadamente), con el logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
   - Adicionalmente, se requiere que la ropa de cama para hospitalización correspondiente a sábanas, fundas y cubrecamas tenga una composición de, al menos, un 50% de algodón y 144 hilos.

b) Ropa sujeta a Procesos de Esterilización:

La ropa requerida debe tener una composición de, un 100% de algodón. La cantidad y dimensiones de las piezas que componen los paquetes a esterilizar varían según la complejidad de la actividad asistencial, de acuerdo a lo establecido por la Dirección de cada Establecimiento de Salud.

La ropa contenida en los paquetes quirúrgicos deberá ser de tipo desechable en, al menos, un 15%, medida sobre el peso total de la ropa sujeta a procesos de esterilización, para el desarrollo de cirugías y procedimientos de alta complejidad y en

concordancia con las normativas vigentes, lo que será definido por la Dirección de cada Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal.

c) Ropa de Circulación en unidades que requieran protección a los pacientes y/o al personal:

Corresponde a la ropa reutilizable que deben vestir los funcionarios y visitas para el desarrollo de la actividad asistencial, de los recintos de Pabellones, Pabellones de Urgencia, Pabellones de Cirugía Mayor Ambulatoria, Salas Parto y Pabellones de Parto establecidos en el Anexo H de las Bases de Licitación, de acuerdo a los requerimientos de la Dirección de cada Establecimiento de Salud.

d) Ropa Camillas de traslado de pacientes:

Las prendas que se deben proveer por paciente para esta actividad asistencial comprenden, al menos, las siguientes:

- 1 frazada, ribeteadas en sus 4 bordes.
- 1 sábana superior blanca con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 sábana inferior blanca elasticada con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 funda blanca para almohadilla con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 camisola de paciente, con el logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 sabanilla blanca cubrecamilla. con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.

e) Ropa requerida para la Atención Ambulatoria y de Urgencia:

Las prendas que se deben proveer por paciente para la actividad asistencia de la Atención Ambulatoria y de Urgencia comprenden, al menos, las siguientes:

- 1 frazada ribeteada en sus 4 bordes de cada Establecimiento de Salud.
- 1 sábana superior blanca con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 sábana inferior blanca elasticada con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 camisola de paciente, con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.

f) Ropa requerida para los recintos de Residencias:

Los requerimientos de ropa para cada cama dispuesta en cada una de las residencias son, a lo menos, las siguientes:

- 1 sábana superior blanca con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 sábana inferior blanca elasticada con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 funda blanca para almohada con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.

- 2 frazadas, ribeteadas en sus 4 bordes.
- 1 cubrecama con el logo bordado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 cubre colchón impermeable ajustable 4 bordes, elasticado.
- 1 toalla de baño blanca de alta absorción de, al menos, 400 gramos por metro cuadrado (GSM) (110 cm x 70 cm medidas aproximadas), con el logo estampado de cada Establecimiento de Salud.

a) Uniformes y toallas para Funcionarios de la Atención Ambulatoria (Abierta) y Atención Hospitalaria (cerrada):

La Sociedad Concesionaria deberá proveer, por funcionario, 2 tenidas de uniforme una vez al año y la reposición de 1 prenda del mismo si tuviese algún deterioro en el mismo periodo. La responsabilidad del lavado y planchado de los uniformes corresponderá a los funcionarios.

Los requerimientos de uniformes varían de acuerdo a las especificaciones de la Dirección de cada Establecimiento de Salud, estableciendo modelos, composición, materialidad, colores, texturas y distribución de tallas, las que deberán ser previamente validadas por el Inspector Fiscal.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria deberá proveer de una toalla (110 cm x 70 cm aproximadamente) de alta absorción de 400 gramos con el logo estampado del Establecimiento de Salud respectivo, para cada funcionario en sistema de turno en el sector de vestidores que se defina en el Proyecto Definitivo, la cual después de su uso, el funcionario deberá canjear por una toalla limpia. El lavado, doblado, planchado y custodia de las toallas, será de exclusiva responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

b) Uniformes para Funcionarios Administrativos, Profesionales y Auxiliares no Clínicos:

Los requerimientos de provisión de uniformes varían de acuerdo con especificaciones de la Dirección de cada Establecimiento de Salud conforme a modelos, colores, materialidad y texturas.

c) Ropa para los recintos de Sala Cuna:

Los requerimientos de ropa son a lo menos, para cada una de las 40 cunas:

- 1 sábana superior de colores pasteles con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 sábana inferior de colores pasteles con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 1 funda de colores pasteles para almohada con logo estampado de cada Establecimiento de Salud.
- 2 frazadas ribeteadas en sus 4 bordes.
- 1 cubrecama con diseño infantil.

1 cubre colchón impermeable ajustable en sus 4 bordes, elasticado.

7.5.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria)

Tabla 22. Evento Crítico, servicio de Gestión de Ropería.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
a) Falla sistema informático	1. Imposibilidad de registro de actividades 2. Falta de avisos de solicitudes
b) Inundación o incendio	3. Daños en las instalaciones 4. Pérdida de equipos e insumos 5. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
c) Sismo	6. Daños en las instalaciones 7. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
d) Falta de personal	8. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio 9. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio
e) Incremento inesperado de demanda	10. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio

7.5.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio, se identificarán posibles riesgos y/o posibles derrames de residuos.
- Y se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

- Se procede a coordinar con el servicio de Aseo y Limpieza General para que realice el aseo correspondiente. El servicio de Ropería identifica en las bodegas la cantidad de stock de emergencia con el que cuenta el servicio, y se envía a lavado la ropa que haya sufrido daño por la emergencia y se encuentre en buen estado.

- Se identifican los daños generados y se realiza informe preliminar de los daños provocados al servicio por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Zona afectada y Plazos estimados de reemplazo y/o reparación, estimados por el Supervisor Encargado del Servicio.
- El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el evento natural.

7.5.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a realizar identificación de los daños generados al servicio.

El personal del servicio ubica el stock de emergencia con el que cuenta en la bodega correspondiente para reponer la ropa que fue dañada por el incendio. Simultáneamente se comunica con el proveedor del servicio para solicitar la reposición del stock de emergencia ocupado.

El personal del servicio se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar en operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.

El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el incendio.

7.5.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de ejecución, tiempo de corrección y tiempo de reparación, los cuales será definidos de acuerdo con lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

Los tiempos de ejecución corresponden al tiempo en el que se ejecuta la actividad e inicia después del tiempo de respuesta.

c) Tiempos de Ejecución del Servicio

Los tiempos de ejecución para las solicitudes no programadas de este servicio son los establecidos en las Bases de Licitación y se mencionan a continuación, en cambio, para todo el resto de las solicitudes a las que no se le estipulan explícitamente los tiempos de ejecución, estos se incorporarán en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

- Solicitudes no programadas

En las Bases de Licitación y sus respectivos Anexos Complementarios se estipulan los siguientes tiempos máximo de prestación del servicio para solicitudes no programadas:

Tabla 23. Tiempos máximos de prestación del servicio para solicitudes no programadas.

Zona	Tiempos máximos de Prestación del Servicio para Solicitudes No Programadas (minutos)
Muy Crítica	30
Crítica	60
Menos Crítica	120
No Crítica	120

d) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2 de los Anexos Complementarios se indican los siguientes tiempos de corrección para cada Indicador de Nivel de Servicio.

Tabla 24. Tiempo de corrección servicio de Gestión de Ropería.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
RO_1	El Concesionario cumple con las normativas y autorizaciones exigidas en las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	0 min
RO_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con las especificaciones establecidas en las Bases de Licitación.	5 días	5 días	5 días	5 días
RO_3	El Concesionario responde a solicitudes programadas conforme los tiempos máximos que se establecen en el Anexo B de las Bases de Licitación.	30 min	30 min	30 min	30 min
RO_4	El Concesionario responde a solicitudes no programadas conforme los tiempos máximos que se establecen en el Anexo B de las Bases de Licitación.	1 hora	1 hora	1 hora	1 hora

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
RO_5	El Concesionario cumple con los horarios y cantidades establecidas en el Programa Anual de suministro de ropa limpia en todos los recintos asistenciales que correspondan.	15 min	30 min	30 min	30 min
RO_6	El Concesionario cumple con los requerimientos técnicos para el suministro de ropa limpia establecidas en las Bases de Licitación.	1 hora	1 hora	1 hora	1 hora
RO_7	El Concesionario cumple con un grado de percepción de calidad de servicio semestral por parte del usuario superior al 80%.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
RO_8	El porcentaje de rechazo de los 7 días anteriores debe ser inferior al 2% por cada recinto asistencial conforme a la zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.	5 días	5 días	5 días	5 días
RO_9	El Concesionario cumple con los horarios establecidos en el Programa Anual de retiro de ropa sucia en todos los recintos asistenciales que correspondan.	15 min	30 min	30 min	30 min

e) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.5.2.5. Insumos

Los insumos, químicos, desinfectantes, detergentes y otros, que se utilicen en la ejecución de los servicios, se propondrán al Inspector Fiscal para su aprobación, y contarán con las autorizaciones legales vigentes y los registros del Instituto de Salud Pública (ISP), Servicio Agrícola Ganadero (SAG), y de otras entidades fiscalizadoras o acreditadoras, cuando corresponda.

La información respecto de todos los insumos que se utilicen en la prestación del servicio estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica.

El servicio de lavado y planchado será realizado en forma externa (fuera de las dependencias de los Establecimientos de Salud), por lo que se incorporará en los Programas Anuales de Prestación de Servicio la descripción del proceso y los insumos (fichas técnicas) utilizados en el proceso de lavado de la ropa de cama y vestuario clínicos.

7.5.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

La Sociedad Concesionaria procurará dentro de las operaciones de este servicio, utilizar productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que sean envasados de preferencia con material reciclado. En cuanto a la ropa desechable utilizada se procurará que esta sea biodegradable.

Entre las actividades cotidianas, el personal de Gestión de Ropería apoyará en la clasificación de residuos generados en la prestación del servicio para su futuro reciclaje. Adicional a lo anterior, en el servicio se operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de menos impacto ambiental.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.5.2.7. Repuestos

Los repuestos específicos de este servicio dependerán del equipamiento y productos utilizados en cada período, pudiendo ser actualizados según el avance tecnológico, normativa y exigencias de la operación misma y serán a costo y cargo de la Sociedad Concesionaria. Los repuestos utilizados serán originales, de lo contrario deben ser autorizados por el Inspector Fiscal.

7.5.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.5.3.1. Base de Procedimientos

Para la prestación del servicio de Gestión de Ropería la Sociedad Concesionaria deberá cumplir la normativa pertinente y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del Establecimiento de Salud respectivo, e informado por el Inspector Fiscal, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, y accidentes laborales. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria respetará las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud y la reglamentación e instrucciones que imparta la Dirección de cada Establecimiento de Salud.

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.5.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.5.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.5.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

En este Servicio el Procedimiento para requerir atención frente a fallas no aplica.

7.5.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El procedimiento de Adquisiciones comprende lo mencionado en el punto Adquisición para Repuestos de Equipamiento y Repuestos presentado a continuación.

7.5.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Gestión de Ropería estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del Servicio.

La gestión de las compras será realizada por la Sociedad Concesionaria bajo su responsabilidad, costo y cargo, informando al Inspector Fiscal sobre las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio para su aprobación. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.5.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.5.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente, el servicio de Gestión de Ropería se programa para ejecutar los trabajos según lo que se menciona a continuación:

- Dentro de sus actividades diarias, se encuentran la reposición, distribución, recolección, lavado, desinfección y planchado. Las tres últimas serán desarrolladas externamente. Sin embargo, se contará en las instalaciones de los Establecimientos de Salud con un recinto para la gestión de las actividades de recogida y distribución de la ropa, así como la recepción y envío del material textil a la planta para los procesos de lavado, secado, planchado y empaquetado.
- Todas las labores de cambio y reposición de stock de ropa se realizarán en el horario definido en el Programa Anual, coincidiendo con el inicio de actividades y con el aseo de pacientes.

- La Sociedad Concesionaria asegurará que el servicio sea prestado en condiciones tales que no entre en conflicto con la provisión de cuidados y atención a los pacientes, ni la seguridad de los pacientes, funcionarios y público en general.

7.5.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

Respecto a la seguridad para los empleados durante la prestación del servicio, se considera lo siguiente:

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio deberá contar con elementos de protección personal de acuerdo al riesgo asociado al mismo, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- El personal que manipula ropa sucia debe usar barreras protectoras, de acuerdo con lo establecido en la normativa que dicte el Ministerio de Salud. Estas serán proporcionadas por la Sociedad Concesionaria, con su respectiva capacitación y supervisión en el uso de ellas.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.5.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la prestación del servicio de Gestión de Ropería, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación

- Recursos Humanos
- Equipos e Insumos
- Control de Calidad

7.5.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondientes al servicio de Gestión de Ropería será realizado por el servicio de Aseo y Limpieza General, según lo establecen las Bases de Licitación y el presente Reglamento. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza dichos recintos.

Cabe señalar que las labores de aseo y desinfección de carros de transporte de ropa sucia será labor del servicio de Ropería.

7.5.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria implementará las instalaciones y equipamiento que sea necesario para prestar el servicio conforme a lo establecido en la normativa vigente y los requerimientos del presente Reglamento.

Sin perjuicio de ello, la Sociedad Concesionaria garantizará en todo instante el desarrollo normal de los servicios requeridos, proveyendo a su entero costo, cargo y responsabilidad las instalaciones, equipamiento y espacios adicionales que sean necesarios para dar cumplimiento a las especificaciones, requerimientos y exigencias establecidas en el presente Reglamento.

El proceso de lavado se realiza en instalaciones externas al área de concesión, la Sociedad Concesionaria garantiza que esta cuenta con barreras sanitarias que separan las zonas sucia y limpia. Los procesos físicos y químicos que se realizan estarán descritos en el PAPS respectivo.

El servicio de Ropería dispone de una superficie de 443 m^2, ubicada en el piso -1 o en el primer subterráneo del Establecimiento de Salud, y cuenta con los siguientes recintos:

- Acopio de carros de producto limpio.
- Guardarropía Ropa Limpia Clasificada.
- Acopio de Carros Producto Limpio.
- Colocación Ropa Limpia.
- Recepción ropa limpia.
- Carros sucios.
- Lavado Carros Pistola de Vapor sucios.
- Recepción Ropa Sucia.
- Sala Multiuso (Bodega/Vestidores).

El stock de seguridad estará almacenado en bodegas de propiedad de la Sociedad Concesionaria dispuestas en el piso -1 o en el primer subterráneo.

7.5.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del Servicio de Gestión de Ropería se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.5.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

La Sociedad Concesionaria asegurará la suficiencia de equipos y tecnologías necesarias para la prestación del servicio. Los equipos que utilice la Sociedad Concesionaria incorporan tecnología de punta, garantizando su funcionamiento en óptimas condiciones, conforme los requerimientos del presente Reglamento.

El mantenimiento, adquisición y reposición del equipamiento o de cualquier otro elemento que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio, será de su exclusiva responsabilidad.

7.5.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Gestión de Ropería, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso.

7.5.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Gestión de Ropería previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente

a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.5.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Gestión de Ropería en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.5.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Gestión de Ropería en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio de cada año de explotación.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.5.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de una hora desde el inicio de su respectivo turno en aquellos recintos de la zonificación Muy Crítica, y de dos horas para el resto de las zonificaciones para este servicio y acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.5.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del servicio de Gestión de Ropería, la Sociedad Concesionaria mantendrá, de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta

de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio. Las empresas en convenio deben cumplir con los mismos requisitos dispuestos en las Bases de Licitación.

7.5.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.5.5.1. Sistemas de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Gestión de Ropería se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial aleatorio

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.5.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Gestión de Ropería, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el personal de Gestión de Ropería con la finalidad de mantenerlos actualizados en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del mismo.
- Evaluar constantemente iniciativas de mejoras que puedan ejecutarse en el servicio, con la finalidad de generar ahorros sin afectar la calidad del mismo.
- Ejecutar el Plan de mantenimiento preventivo de todo el equipamiento que conforma el servicio en el tiempo previsto, con la finalidad de minimizar sus fallas.

7.5.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria elaborará, implantará y certificará un Sistema de aseguramiento de la Calidad en la prestación del servicio de Gestión de Ropería, cuyo detalle se define en el Programa Anual.

Adicionalmente se contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio, el cual estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

Estos sistemas deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- Calidad de lavado: Deberá considerar aspectos tales como ausencia de manchas, color original de la prenda, blanco sin incrustaciones o aureolas por acción incorrecta de químicos o por mal enjuague, entre otros.
- Sanitizado: Debe ser controlado principalmente por la temperatura del lavado (sobre 65ºC) y eventualmente por la aplicación de algún insumo o por otro tipo de controles, autorizados por el Establecimiento de Salud.
- Sistema de aseguramiento de separación de las funciones de distribución de ropa limpia y retiro de ropa sucia, de modo de impedir la contaminación cruzada.

7.5.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Gestión de Ropería, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Número de prendas de ropa y kilos distribuidas por recinto, según zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación
b) Número de prendas de ropa y kilos retiradas por recinto, según zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
c) Total de requerimientos programados y no programados, distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
d) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
e) Número de prendas rechazadas por usuario SIC.
f) Número de prendas dadas de baja.
g) Tasa de requerimientos no programados sobre el total de requerimientos programados (%).
h) Tasa de rechazos (%): Número de prendas rechazadas sobre el total de prendas distribuidas.
i) Tasa de prendas dadas de baja (Número de prendas) sobre el total de prendas distribuidas.

7.6. Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios

7.6.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales de este servicio se fundamentan en lo indicado en el Contrato de Concesión, el cual representa el marco contractual del servicio durante todo el período de explotación.

7.6.1.1. Objetivos del Servicio

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

7.6.1.2. Descripción General del Servicio

El servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios estará encargado de la producción y distribución de la alimentación para pacientes ambulatorios y hospitalizados y funcionarios y educandos de la Sala Cuna de cada Establecimiento de Salud, en forma continua todos los días del año, de acuerdo a los requerimientos establecidos en este Reglamento.

Las preparaciones y raciones proporcionadas serán de óptima calidad sanitaria, nutricional, organoléptica, presentación, volumen y temperatura, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el presente Reglamento y la normativa vigente.

La prestación del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios será realizado a través de una empresa que cumpla con la normativa vigente y lo establecido en Bases de Licitación y Anexos Complementarios.

El servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, comprende un conjunto de procesos, dentro de los cuales se pueden distinguir, al menos, los siguientes:

- La provisión de materias primas.
- La recepción y almacenamiento de productos.
- La producción de raciones alimenticias.
- La distribución de alimentos a los usuarios finales.
- La administración del Casino del Establecimiento de Salud.
- La preparación de minutas especiales según lo dispuesto en el presente documento.

Este servicio funcionará en base a un sistema centralizado de producción y distribución desde la Central de Alimentación. Sin perjuicio de lo anterior, se podrán considerar sistemas de alta tecnología que se encuentren disponibles fuera de los Establecimientos de Salud, que se utilicen como insumos para la Central de Alimentación del mismo, previa autorización del Inspector Fiscal. Todo lo anterior, siempre que cumpla con la normativa sanitaria vigente y los estándares establecidos en el presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria garantiza la distribución oportuna de alimentación, de acuerdo a los alcances del presente Reglamento, para lo cual cuenta con la infraestructura, el personal y el equipamiento suficientes para los diferentes procesos de producción y distribución.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria será responsable de disponer del equipamiento que requiera para prestar el servicio en condiciones plenamente operativas en términos funcionales y estéticos.

No es de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, el procedimiento de asistencia personal a los pacientes y educandos en el sentido de dispensarle alimentos en forma directa, tarea que estará a cargo de los funcionarios de cada Establecimiento de Salud.

Es responsabilidad del Establecimiento de Salud, contar con un representante, que previo al acto de comer por parte del paciente, verifique la correspondencia entre la etiqueta de alimentación y el paciente.

Se proveerá el servicio a:

a) Pacientes Hospitalizados y Ambulatorios:

- Raciones alimenticias al 100% de los pacientes hospitalizados que la requieran, según solicitud de los nutricionistas clínicos de cada Establecimiento de Salud. Se considera una ración a cuatro tiempos de comida: desayuno, almuerzo, once y cena, pudiendo incluir dos (2) colaciones en caso de que la indicación médica lo requiera.
- Raciones alimenticias al 100% de los pacientes hospitalizados en el Hospital de Día Psiquiátrico, considerando una ración de tres tiempos de comida: desayuno, almuerzo y once.
- Colaciones bajo requerimiento para pacientes de modalidad ambulatoria que permanezcan en forma prolongada en unidades de atención ambulatoria tales como, Cirugía Mayor Ambulatoria, Hemodiálisis, Hospitalización de Día Médico Quirúrgico, Unidad de Quimioterapia, Hospital Día Geriátrico, Casa del Donante, entre otros, según lo indique el Inspector Fiscal.

b) Funcionarios:

Según el tipo de requerimiento, se distinguen las siguientes categorías de funcionarios:

- Tipo 1: Para el 100% de los funcionarios en turno (12 horas), se considerará todos los días del año, incluyendo sábado, domingo y festivo, almuerzo o cena, y colaciones según corresponda.
- Tipo 2: Para el 100% de los funcionarios en turno (24 horas), se considerará todos los días del año, incluyendo sábado, domingo y festivo, desayuno, almuerzo, cena y colaciones según corresponda.
- Tipo 3: Para un grupo de funcionarios en horario hábil bajo requerimiento del Establecimiento de Salud, esto es, lunes a viernes, no festivos, respecto de los cuales se otorgarán únicamente almuerzo.

La siguiente tabla presenta a modo referencial, según lo establecido en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, las raciones que deberán entregarse para los tipos de funcionarios antes señalados.

Tabla 25. Raciones diarias funcionarios (referencial).

Tipo de Comida	Días Hábiles	Días No Hábiles
Desayuno	15	15
Almuerzo	650-850	380
Cena	275	275
Desayuno–Almuerzo Educandos	220	100

Adicionalmente a los requerimientos de la tabla anteriormente señalada, la Sociedad Concesionaria estará en condiciones de responder a una demanda potencial de 500 almuerzos para funcionarios en horario hábil, quienes pagarán por dicho servicio en forma directa a la Sociedad Concesionaria, de acuerdo a los precios que informe la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal con una anticipación mínima de 60 días.

c) Sala Cuna:

La Sociedad Concesionaria proveerá el servicio de Alimentación a los educandos de la Sala Cuna del Establecimiento de Salud indicada en el Anexo H de las Bases de Licitación, con la calidad y frecuencia requerida y según corresponda a los diferentes grupos etarios, de acuerdo a lo requerido en el presente Reglamento.

El grupo de educandos estará subdividido por grupo etario, entendiéndose los educandos de entre 84 días y 1 año como Sala Cuna A, y, los niños de entre 1 y 2 años como Sala Cuna B.

La siguiente tabla presenta a modo referencial el número de raciones diarias para los educandos de Sala Cuna, según lo establecido en los Anexos Complementarios de las Bases de Licitación:

Tabla 26. Raciones diarias educandos (referencial).

Tipo de Educando	Desayuno-Almuerzo-Once-Cena	Cena
Sala Cuna (A-B)	60	15

d) Solicitudes de la Dirección de cada Establecimiento de Salud

Con el objeto de atender para diferentes solicitudes que requiera la Dirección de cada Establecimiento de Salud, tales como alimentación de acompañantes en pensionado, colaciones especiales médicas, colaciones frías, desayunos y/o almuerzos institucionales para eventos especiales, la Sociedad Concesionaria entregará semestralmente al Inspector Fiscal, un listado con los precios de venta de cada uno de estos productos. Para el caso de los almuerzos institucionales, ofrecerá al menos tres alternativas y señalará el precio individual de cada componente del menú. Con todo, los precios de venta que la Sociedad Concesionaria perciba

por estos productos no podrán superar las tarifas de mercado (cuya definición se encuentra en el ítem 7.6.2) en un 10%.

7.6.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual muestra gráficamente las principales actividades ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios y su equipo de trabajo.

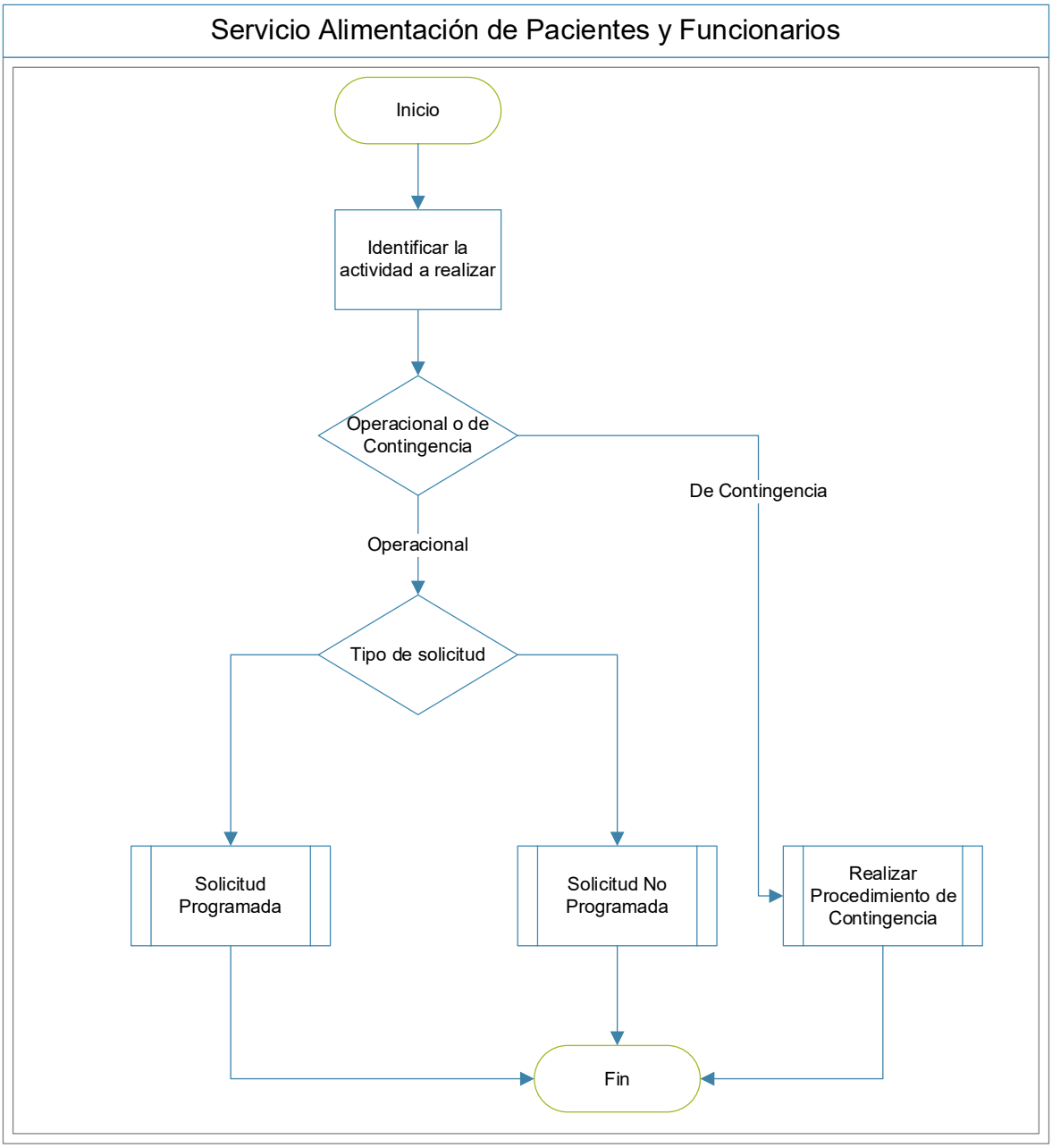


Figura 15. Flujograma de operación del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios.

Los flujogramas que describen gráficamente la operación del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.6.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.6.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

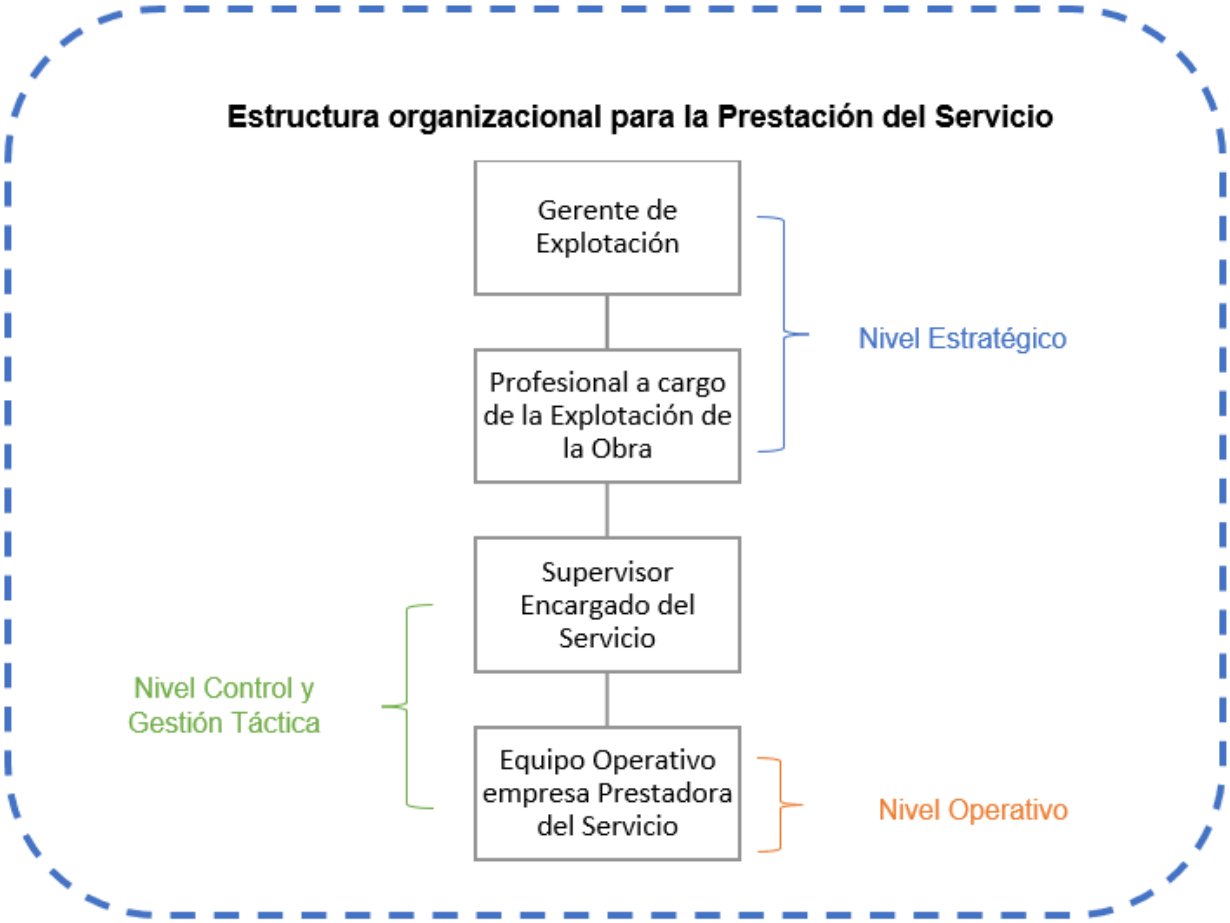


Figura 16. Organigrama del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios.

7.6.1.4.2. Dotación de Personal

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio será prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, disponiendo de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias mencionadas en este Reglamento.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

En caso de reemplazos, se contará con personal capacitado, el cual cumplirá con los mismos requisitos según el cargo a cubrir, con la orientación al servicio en lo referente a la realización de los procedimientos de alimentación y rutina del servicio donde se desempeñará.

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

7.6.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios de forma continua las 24 horas del día, los 365 días del año, por ello contará con un equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.3 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

7.6.1.5. Adicionales al Servicio

Los adicionales al servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 1, Artículo 1.1, Servicios Básicos, página 154.”

En las Bases de Licitación se detalla en el punto 1.12.2.4 PAGOS POR EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN ADICIONAL, que la Sociedad Concesionaria deberá proveer raciones adicionales que le sean solicitadas para los funcionarios.

El precio máximo de los servicios de alimentación adicionales será:

- UF 0,100 por almuerzo o cena, más IVA.
- UF 0,051 por once o desayuno, más IVA.
- UF 0,072 por colación, más IVA.

7.6.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, pacientes y visitas, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.

- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio. Así mismo, en normas y protocolos de seguridad para los propios empleados del Servicio, como para funcionarios y pacientes.
- Promover el consumo de alimentación saludable y mantener una actitud de cooperación ante iniciativas, campañas y otras, del Establecimiento de Salud en estas materias.
- Implementar normativas e instrucciones que emanen de las entidades sanitarias del nacionales e internacionales si corresponde.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.6.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento, se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Alimento:** Alimento o producto alimenticio, es cualquier sustancia o mezclas de sustancias destinadas al consumo humano, incluyendo las bebidas y todos los ingredientes y aditivos de dichas sustancias. (según lo establecido en *Glosario*, correspondiente a Orientación Técnica para Servicios de Alimentación y Nutrición, 2025, MINSAL.).
- **Enfermedad transmitida por los alimentos (ETA):** De carácter infeccioso o tóxico causada por bacterias, virus, parásitos o sustancias químicas que penetran en el organismo, a través del agua o los alimentos contaminados. (según lo establecido en *Glosario*, correspondiente a Orientación Técnica para Servicios de Alimentación y Nutrición, 2025, MINSAL.)
- **Brote de ETA:** Evento en el que dos o más personas enferman, presentando sintomatología similar, luego de haber consumido un mismo tipo de alimentos o agua y donde la evidencia epidemiológica sugiere que estos fueron la causa de la enfermedad. (según lo establecido en *Glosario*, correspondiente a Orientación Técnica para Servicios de Alimentación y Nutrición, 2025, MINSAL.).
- **Inocuidad:** Se refiere a la condición de los alimentos que dan garantía de consumo, asegurando que los potenciales peligros no causarán daño al consumidor, cuando se preparen de acuerdo con el uso correspondiente. (según lo establecido en *Glosario*, correspondiente a Orientación Técnica para Servicios de Alimentación y Nutrición, 2025, MINSAL.).
- **Régimen:** Modificación de la dieta normal de una persona en sus aspectos cualitativos (consistencia, digestibilidad, horario, temperatura) y cuantitativos (aporte de energía,

nutrientes específicos y volumen); según las alteraciones metabólicas o digestivas que las patologías provocan. (según lo establecido en *Glosario*, correspondiente a Orientación Técnica para Servicios de Alimentación y Nutrición, 2025, MINSAL.).

- **Tiempo de comida:** Se considerarán los siguientes tiempos de comida en la producción hospitalaria: desayuno, colación am., almuerzo, once, cena, colación pm., en algunos casos dependiendo de la dietoterapia existen colaciones nocturnas. (según lo establecido en *Glosario*, correspondiente a Orientación Técnica para Servicios de Alimentación y Nutrición, 2025, MINSAL.).
- **Minuta:** Documento técnico de planificación alimentaria, que reúne la programación de alimentos y preparaciones para todos los tiempos de comida (desayuno, almuerzo, once, cena, colación) e incorpora en detalle la estructura de los componentes del menú, la cual puede determinarse para días, semanas o meses, con el fin de dar cumplimiento a los estándares técnicos y de calidad alimentario nutricional para un público objetivo determinado. (según lo establecido en *Glosario*, correspondiente a Orientación Técnica para Servicios de Alimentación y Nutrición, 2025, MINSAL.).

7.6.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria)

Tabla 27. Evento Crítico, servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
a) Falla sistema informático	1. Imposibilidad de registro de actividades 2. Falta de generación de avisos de solicitudes
b) Corte de suministros básicos en la Central de Alimentación	1. Riesgo de contaminación de los alimentos 2. Descomposición de los productos alimenticios
c) Manejo de posible enfermedad transmitida por los alimentos	1. Imposibilidad de uso de la Central de Alimentación 2. Perdida de productos alimenticios
d) Incendio	1. Daño a las instalaciones 2. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
e) Fuga de gas	1. Daño a las instalaciones 2. Impedimento para continuar con la entrega del servicio 3. Riesgo de Intoxicación
f) Falta de personal	1. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio 2. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio

7.6.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

- Se coordina con el servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura para que realice la inspección de la Infraestructura y componentes presentes en la Central de Alimentación. El personal del servicio se prepara para entregar alimentación a pacientes. Para tal efecto, el primer día que ocurra una emergencia que impida el normal funcionamiento del servicio, la Sociedad Concesionaria proveerá todas las raciones del día. Lo anterior puede hacerlo mediante alimentos no perecibles, recalentables, que mantendrá debidamente identificados y almacenados en bodegas, de modo de asegurar la continuidad del servicio. Para los días siguientes y mientras no entre en funcionamiento normal el servicio, la Sociedad Concesionaria suministrará las raciones diarias las cuales cumplirán con todas las exigencias dispuestas en las Bases de Licitación. Además, se aplicarán las medidas para asegurar la continuidad del servicio descritas en el punto 7.6.4.2 del presente Reglamento.
- Se contará con el sistema cook and chill (elaboración de productos congelados) en el cual un proveedor enviará desde otra central el producto para su posterior armado en el Establecimiento de Salud.
- Se identificarán los daños generados y realizará informe preliminar de los daños provocados por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Zona afectada y Plazos estimados de reemplazo y/o reparación, estimados por el Supervisor Encargado del Servicio.
- El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el evento natural.

7.6.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a realizar identificación de los daños generados al servicio. Uno de los lugares de riesgo y causas de incendio es la Central de Alimentación y Casinos por el consumo de gas, consumo de aceite y grasas vegetales.

En el caso de un cierre temporal por causas de fuerza mayor de la Central de Alimentación que impidan los trabajos de elaboración de menús e higienización de menaje, el plan de contingencia incluye el suministro de alimentos preelaborados mediante técnicas de “Cook And Chill” a partir de los acuerdos de colaboración que mantiene con las empresas de alimentos.

El procedimiento de emergencia contempla soluciones completamente planificadas en las siguientes actividades: protocolo de compras, recepción de dietas, elaboración de dietas con productos elaborados mediante técnica Cook And Chill, emplatado de dietas, distribución y lavado de vajilla.

El personal del servicio se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar en operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.

El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el incendio.

7.6.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de respuesta, ejecución, corrección y reparación, los cuales será definidos, de acuerdo a lo que se establece en el presente Reglamento y las Bases de Licitación, en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio programar la alimentación desde se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempo de Ejecución del Servicio

Los tiempos de ejecución para este servicio son los establecidos en las Bases de Licitación y se mencionan a continuación:

Tabla 28. Horarios de distribución para pacientes.

Tipo de servicio	Duración	Horario de Inicio (horas)
Desayuno Isoglucídico	45 minutos	06:00
Desayuno	45 minutos	07:30

Tipo de servicio	Duración	Horario de Inicio (horas)
Desayuno Geriatría	45 minutos	08:15
Aguas de hidratación mañana (AM)	No Aplica	08:30
Colaciones AM	30 minutos	10:00
Almuerzo	45 minutos	12:00
Almuerzo Isoglucídico	45 minutos	12:00
Almuerzo Geriatría	45 minutos	12:30
Once	30 minutos	16:00
Aguas de hidratación tarde (PM)	No Aplica	16:00
Once Isoglucídica	30 minutos	18:00
Cena Geriatría	45 minutos	19:00
Cena	45 minutos	19:30
Colaciones PM	30 minutos	21:00
Cena Isoglucídica	30 minutos	24:00

Tabla 29.Horarios de atención para funcionarios

Tipo de servicio	Turno	Horario (horas)
Desayuno	1°	06:30
Almuerzo o colación	1°	12:30
	2°	13:30
	3° y otro si hubiere	14:30
Cena o colación	1°	21:00
	2° y otro si hubiere	22:00

Adicional a lo anterior, en las Bases de se especifican los siguientes tiempos de ejecución de este servicio, para pacientes:

- Horario de inicio: Por “horario de inicio” se entenderá la hora en que comienza la distribución, disponiendo de 30 minutos para completar esta actividad.
- La hidratación corresponde a los líquidos adicionales a las raciones y deben ser distribuidos dos veces al día, de acuerdo a lo indicado en la Tabla de Horarios de distribución para pacientes del presente documento.

Los horarios pueden ser modificados total o parcialmente, previa comunicación del Inspector Fiscal a la Sociedad Concesionaria, con una antelación no menor a 30 días, para permitir las readecuaciones horarias y de procesos que estas modificaciones produzcan.

c) Tiempos de Corrección

De acuerdo al artículo 2.6.2.2 de los Anexos Complementarios se indican los siguientes tiempos de corrección para cada Indicador de Nivel de Servicio.

Tabla 30. Tiempo de corrección servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AL_1	El Concesionario cumple con las normativas y autorizaciones exigidas en las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	0 min
AL_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con las exigencias establecidas en el Anexo B de las Bases de Licitación.	5 días	5 días	5 días	5 días
AL_3	El Concesionario responde a solicitudes no programadas dentro del tiempo máximo establecido en el Anexo B de las Bases de Licitación.	15 min	15 min	15 min	15 min
AL_4	El 100% de las entregas de raciones, disponen de los accesorios y complementos en buen estado, en las cantidades suficientes y lugares requeridos (vajilla, cubiertos, bandejas térmicas, aderezos, servilletas, entre otros).	15 min	15 min	15 min	15 min
AL_5	El servicio dispone del 100% de los equipos destinados a los usuarios definidos en el RSO (casino de funcionarios, reposteros, residencias, entre otros), ellos se encuentran plenamente operativos y estéticamente en buen estado.	1 día	1 día	1 día	1 día
AL_6	El Concesionario cumple con los horarios y cantidades de suministro de alimentación para todos los usuarios establecidos en el Programa Anual.	30 min	30 min	30 min	30 min
AL_7	El Concesionario cumple con un grado de percepción de calidad de servicio semestral por parte del usuario superior al 80%.	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
AL_8	Cumple con el aporte nutricional de las raciones programado para pacientes, funcionarios y educandos de acuerdo a las minutas establecidas en el Programa Anual.	1 día	1 día	1 día	1 día

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AL_9	Se aplican las pautas de manipulación y de Higiene de Manos del personal de acuerdo a lo establecido en el Programa Anual, al menos en un 95% de lo programado.	1 día	1 día	1 día	1 día
AL_10	Se realizan los análisis microbiológicos y proximales de los alimentos ante un evento de sospecha de contaminación en el 100% de los casos.	30 min	30 min	30 min	30 min
AL_11	Se realiza el 100% de las mediciones programadas de temperatura de los alimentos y éstas se encuentran dentro de los rangos establecidos por la normativa vigente.	0 min	0 min	0 min	0 min

d) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.6.2.5. Insumos

La información respecto de todos los insumos que se utilicen en la prestación del servicio estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica.

La Sociedad Concesionaria no podrá reutilizar bajo ninguna circunstancia materias primas, tales como, aceites reutilizados o remanentes de preparaciones, pudiendo el área de Nutrición Clínica de cada Establecimiento de Salud realizar supervisiones aleatorias del cumplimiento de esta medida.

Los insumos congelados no deberán presentar indicios de descongelamiento previo a su utilización.

El listado de insumos utilizados en el presente servicio, así como su cantidad y uso se incorpora en el respectivo Programa Anual.

Los proveedores de materias primas deberán estar inscritos en un Registro de Proveedores, elaborado por el Concesionario y aprobado por el Inspector Fiscal.

7.6.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

Se procurará dentro de las operaciones de este servicio, utilizar productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que

sean envasados de preferencia con material reciclado. Adicionalmente se contará con equipamiento eléctrico que no genere emisiones hacia el medio ambiente de forma negativa y se operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de menos impacto ambiental.

Entre las actividades diarias, el personal de Alimentación de Pacientes y Funcionarios apoyará en la clasificación de residuos generados en la prestación del servicio para su futuro reciclaje.

El lugar cumplirá con lo establecido en DS N° 594 actualizado en 2019 “Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo”.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.6.2.7. Repuestos

La Sociedad Concesionaria deberá mantener en excelentes condiciones operativas y de presentación las bandejas, vajilla, cubiertos, utensilios, carros y otros elementos del servicio y en número suficiente que permita otorgar una adecuada y oportuna atención a todos los pacientes.

El detalle de los repuestos específicos de este servicio podrá ser actualizados según el avance tecnológico, nuevas normativa y exigencias de la operación misma, por lo que serán incluidos en forma específica en los Programas Anuales para la Prestación del Servicio.

7.6.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.6.3.1. Base de Procedimientos

Para la prestación del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios la Sociedad Concesionaria deberá cumplir la normativa pertinente y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección de cada Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, y accidentes laborales. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud, y la reglamentación e instrucciones que imparta la Dirección de cada Establecimiento de Salud u otra autoridad pertinente.

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.6.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.6.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.6.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud
- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.6.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El procedimiento de Adquisiciones comprende lo mencionado en el punto 7.6.3.4.1 Adquisición para Repuestos de Equipamiento y Repuestos presentado a continuación.

7.6.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del Servicio.

La gestión de las compras será realizada por la Sociedad Concesionaria bajo su responsabilidad, costo y cargo, informando al Inspector Fiscal sobre las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio para su aprobación. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.6.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio, que se menciona en el punto 7.6.3.5.2 de este Reglamento.

7.6.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente este servicio se organizará para realizar y ejecutar las siguientes actividades:

- Preparación de la minuta

Para pacientes hospitalizados, diariamente a partir de las 16:00 horas, en el SIC el Nutricionista Clínico Jefe de cada Establecimiento de Salud o quien esté de turno, en su calidad de usuario SIC, consignará la demanda de raciones alimenticias de pacientes para el día siguiente, conforme se efectúe la última ronda de los nutricionistas clínicos que cada Establecimiento de Salud disponga al efecto. Asimismo, deberá incluir, al menos, los datos de identificación y ubicación del paciente, diagnóstico y régimen indicado con su respectiva consistencia.

Cada día después de la visita médica y antes de las 10:30 horas, como máximo, se informarán los cambios, suspensiones y adecuaciones que se requieran a la Sociedad Concesionaria, a través del SIC. Sin embargo, aquellos casos de pacientes que ingresen posterior a las 10:30 horas y/o que los cambios de régimen se produzcan por razones clínicas, lo que deberá ser informado a través del SIC, después de este horario, igualmente deberán ser incluidos en la distribución de raciones. Lo anterior, en ningún caso podrá superar el 10% del reporte de raciones entregado antes de las 10:30 horas. El tiempo máximo para la entrega de estos requerimientos se establecerá en el Programa Anual.

Asimismo, para los pacientes de modalidad ambulatoria, la Sociedad Concesionaria deberá proveer una colación, de acuerdo a las indicaciones dietéticas entregadas por el Nutricionista Clínico Jefe de cada Establecimiento de Salud para cada paciente.

Diariamente en horario de mañana entre las 9:00 y 11:00 horas, y en horario de tarde entre las 12:00 y 15:00 horas, en el SIC, el Nutricionista Clínico Jefe de cada Establecimiento de Saludo quien esté de turno, en su calidad de usuario SIC, consignará la demanda de colaciones requeridas para estos pacientes para el día y su horario de entrega, en bandeja térmica o envases desechables.

- Preparación de las raciones

La producción de raciones alimenticias se realizará exclusivamente en las áreas autorizadas por la Autoridad Sanitaria para estos efectos. Se mantendrá el sistema de producción en línea que debe operar de tal manera que se asegure un flujo unidireccional, cumpliendo permanentemente con la normativa vigente, con clara separación de las áreas limpias de aquellas de mayor contaminación.

    - Ración Alimentaria

Considerando que la alimentación es parte de la indicación clínica del tratamiento de los pacientes, por lo cual la dietoterapia estará de acuerdo a la patología y requerimientos

nutricionales, la Sociedad Concesionaria incluirá las modificaciones que indique el médico en relación a consistencia, digestibilidad, selección de nutrientes y aspectos organolépticos, los que originarán los regímenes especiales y deberán ser elaborados en forma separada, con las restricciones correspondientes.

Las funciones de nutrición clínica consideran la evaluación nutricional de pacientes, la indicación dietoterapéutica y el control de ingesta, siendo responsabilidad de cada Establecimiento de Salud.

Los tiempos y composición de la ración se adaptarán a las necesidades de los pacientes y a los requerimientos según patología.

Los regímenes especiales podrán ser solicitados en diferentes consistencias: entero, blando, papilla, tamizado y líquido. Además, se podrán requerir otros regímenes que no son de preparación diaria, pero indispensables para determinados pacientes (isoglusídico, celíaco, alto en grasa, bajo en colesterol y otros), como también aquellos relacionados con los regímenes de prueba detección de patología diagnóstica, tales como test de caroteno, déficit de absorción de vitaminas, alergias, entre otros definidos por el Establecimiento de Salud.

Los pacientes que permanezcan en forma prolongada en unidades de atención ambulatoria de cada Establecimiento de Salud tales como Cirugía Mayor Ambulatoria, Hemodiálisis, entre otros señalados en el PAPS, según lo informado por el Inspector Fiscal, recibirán colaciones según lo solicitado por las nutricionistas clínicas del Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal, dentro del Programa Anual, un listado de colaciones: postres de leche, de frutas y otros, que deberán estar incluidas en la ración del régimen correspondiente.

En caso de requerir suplementos nutricionales en polvo o líquido para cubrir las necesidades nutricionales de algunos pacientes, la Sociedad Concesionaria las incorporará en las raciones según indicación del Nutricionista Clínico Jefe de cada Establecimiento de Salud. Estos suplementos nutricionales serán de cargo y costo de cada Establecimiento de Salud.

- Minutas y Regímenes

Para la planificación de las minutas que debe entregar la Sociedad Concesionaria en el Programa Anual, sean para pacientes, funcionarios, se considerará la frecuencia mínima semanal de los alimentos y el gramaje mínimo neto servido en el plato, considerando pérdidas y cocción de los alimentos.

Cada minuta deberá indicar el gramaje en bruto y neto a entregar al paciente de los ingredientes a utilizar por tipo de régimen, especificando por ración, los aportes calóricos y nutritivos de macro y micronutrientes: proteínas, hidratos de carbono, lípidos, sodio, calcio, fósforo, potasio, hierro, colesterol y fibra dietaria. Las minutas serán diferenciadas de acuerdo con lo indicado en el Anexo Complementario, número 1, Artículo 1.1, Servicios Básicos, página 157: *“El régimen completo para pacientes adultos y educandos deberá tener un aporte calórico entre 2.100 y 2.400 calorías diarias, y para los pacientes del Instituto Nacional de Geriatría deberá ser entre 1.600 y 2.000 calorías, respetando las recomendaciones vigentes para el cuadro clínico y condiciones basales del paciente.”*

Los cálculos nutritivos de las minutas deberán ser realizados con la última edición de la “Tabla Chilena de Composición Química de Alimentos” y la “Norma Técnica que regula la organización y el funcionamiento de los Servicios de Alimentación y Nutrición de los Establecimientos de Salud y Unidades Centrales de Producción de Alimentos”, ambos del MINSAL.

Las minutas, una vez revisadas y aceptadas por el Inspector Fiscal, no podrán ser modificadas por la Sociedad Concesionaria. Sin embargo, en casos que, por motivos ajenos a la Sociedad Concesionaria, se produzcan problemas de abastecimiento de materia prima, ésta informará y planteará alternativas, las que deben contemplar las mismas condiciones nutritivas. Estas modificaciones deberán ser aprobadas por el Inspector Fiscal y contar con la autorización del Nutricionista Clínico Jefe de cada Establecimiento de Salud. Esta información estará permanentemente actualizada en el SIC.

La Sociedad Concesionaria podrá solicitar modificaciones a las minutas establecidas en el Programa Anual, a través de una evaluación semestral del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, para lo cual deberá presentar una propuesta de minutas alternativas al Inspector Fiscal para su consideración. Para tales efectos, entregará las minutas al Inspector Fiscal, con dos meses de anticipación a la fecha que corresponde al cambio de temporada. Las minutas serán aprobadas o devueltas, en caso de observaciones, a la Sociedad Concesionaria, las que deberán ser corregidas por la misma y entregadas nuevamente para su aprobación, dentro de un plazo máximo de 15 días de recibidas. En caso de que subsistan observaciones, se deberá entregar el servicio en conformidad a lo dispuesto en las minutas aprobadas en el Programa Anual correspondiente al año calendario en curso.

Para la distribución de la molécula calórica diaria de las minutas se deberá considerar lo establecido en la normativa vigente.

- Distribución de alimentación

En general, la distribución de las comidas calientes deberá realizarse en contenedores que mantengan la temperatura, tales como bandejas, bases o platos térmicos.

  - Alimentación de Pacientes

Para la entrega de alimentación, cada bandeja debe contener la vajilla y cubiertos de acero inoxidable o similar técnico, acordes a la alimentación que se entrega, considerando especialmente vajilla para papillas y sopas, las que deben disponer de la tapa desechable hermética correspondiente. La bandeja, vajilla y cubiertos serán de uso exclusivo para los pacientes y deberán ser reemplazados cuando se vea afectada la funcionalidad, seguridad y/o presentación de los mismos. Además, cada bandeja, debe contar con los complementos tales como: servilletas, sachets de aderezos y otros que se requieran, de acuerdo a lo solicitado por el Establecimiento de Salud.

Para porcionar los agregados para el pan, se contará con los pocillos o platos adecuados en tamaño y que encajen en la bandeja. Si el tipo de bandeja que se utiliza deja al descubierto la porción de pan y los cubiertos, éstos deberán ser envasados en bolsas de polietileno u otro material de similares características.

Las comidas calientes deberán dispensarse al paciente a una temperatura máxima de 75°C, y en ningún caso la temperatura deberá ser inferior a 65°C. Los platos fríos se dispensarán a una

temperatura mínima de 4°C y en ningún caso superior a 5°C (de acuerdo a la normativa vigente). La medición de la temperatura del contenido de las bandejas se realizará en la cinta de distribución, lo que será registrado en el SIC.

- Alimentación de Funcionarios

La Sociedad Concesionaria deberá entregar la alimentación a funcionarios del Establecimiento de Salud, en el espacio destinado al Casino. Excepcionalmente, previa autorización del Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria deberá proporcionar una colación equivalente nutricionalmente a un almuerzo o cena a aquellos funcionarios que por motivos fundados no puedan hacer uso del Casino en los horarios establecidos en el presente Reglamento. La cantidad solicitada será notificada cada día en los horarios establecidos en el Programa Anual, la cual no podrá superar el 5% de las raciones de funcionarios diarias.

Para el uso de los microondas en el casino, la Sociedad Concesionaria deberá distribuirlos en varios sectores, de modo que permitan un rápido acceso para su utilización, asimismo deberán instalarse en sectores cómodos; cuidando permanentemente la higiene y el estado de los mismos.

Para la distribución de almuerzo y cena a los funcionarios, la Sociedad Concesionaria habilitará un casino con dos líneas de autoservicio y el mobiliario correspondiente, además de proporcionar bandejas, junto con cubiertos, servilletas y mesón de aderezos. En el casino estará habilitado en un espacio adecuado y de dimensiones suficientes según la demanda del servicio, para que los funcionarios dejen las bandejas una vez terminado el consumo, no permitiéndose sobreponer las mismas.

Diariamente deberá presentar al menos 2 alternativas de menú que deben ser intercambiables entre sí, es decir, los funcionarios pueden elegir cualquier acompañamiento para el plato principal, dentro de las alternativas existentes. Adicionalmente deberá ofrecer una alternativa hipocalórica, como también deberá considerar los pedidos especiales de regímenes para funcionarios que indicará el Nutricionista Clínico Jefe de cada Establecimiento de Salud.

Asimismo, como alternativa de colación para funcionarios, deberá considerar un envase conteniendo:

- Un sándwich de carne de vacuno o ave adicionado de tomate u otra verdura, en pan corriente de 100 gramos. El sándwich debe ser preparado en la Central de Alimentación.
- Una fruta o yogurt entero de, al menos, 125 cc.
- Un jugo individual larga vida de 200 cc.
- Servilleta doble.

- Distribución de Hidratación

La hidratación corresponde a los líquidos adicionales a las raciones de pacientes hospitalizados y deben ser distribuidos dos veces al día. No obstante, lo anterior, cada vez que sea solicitado por el usuario SIC autorizado, deberá repetirse la entrega de hidratación.

El agua de hidratación para cubrir los requerimientos hídricos diarios será sin restricción en cantidad, salvo casos especiales de tolerancia y restricción de volumen. Deberá emplearse agua aromatizada de hierbas, aguas purificadas, envasadas, sin o bajas en sodio o agua cruda de

acuerdo a indicación clínica, siempre y cuando se certifique la calidad del agua por la empresa distribuidora.

Para la distribución de las aguas de hidratación la Sociedad Concesionaria proporcionará un jarro individual de vidrio con tapa con capacidad de, al menos, 1.000 cc y un vaso (diseño que provea una alta estabilidad al volcamiento) por cada paciente, según definido en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

- Registro de Actividades

El servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios deberá registrar todas sus actividades en el sistema SIC. Asimismo, una vez prestado el servicio, el usuario SIC deberá registrar el estado del mismo en dicho sistema. Además, la Sociedad Concesionaria deberá llevar en el SIC un registro de la gestión de insumos.

La Sociedad Concesionaria registrará y entregará los resultados en el SIC, de las supervisiones de los procesos al Inspector Fiscal dentro de las 24 horas siguientes a realizada la supervisión.

Adicionalmente, incluirá en el SIC un sistema de identificación biométrico y registro diario de todos los funcionarios que están autorizados a utilizar el servicio, tanto en horario hábil como en turno. Esta información será suministrada mensualmente por la Dirección de cada Establecimiento de Salud, a través del Inspector Fiscal, la que deberá ser entregada a más tardar cinco días antes de que comience el mes respectivo. En caso de ser necesario la Dirección de cada Establecimiento de Salud podrá informar las altas y bajas en la dotación de funcionarios con, al menos, 48 horas de anticipación.

La Sociedad Concesionaria registrará en el SIC un informe diario a la Dirección de cada Establecimiento de Salud, a través del Inspector Fiscal respecto de los desayunos, almuerzos, once, cenas y colaciones entregados a los pacientes y funcionarios, al día siguiente de la entrega de los servicios.

7.6.3.5.2. Aspectos de Seguridad Durante la Prestación del Servicio

Respecto a la seguridad para los empleados durante la prestación del Servicio, se considera lo siguiente:

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio deberá contar con elementos de protección personal de acuerdo al riesgo asociado al mismo, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- Se desarrollará un Procedimiento de Supervisión Permanente de Higiene de Manos del personal con su respectivo informe de cumplimiento, aprobado por la Dirección de cada Establecimiento de Salud, con las medidas de mejora continua implementadas de acuerdo a los resultados, en el Programa Anual.
- Se desarrollará un Programa de Salud del Personal con su respectivo informe de cumplimiento, que considere la vigilancia de enfermedades respiratorias, diarreas,

enfermedades de la piel, u otras que defina cada Establecimiento de Salud, en el Programa Anual.

- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.6.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la prestación del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación
- Recursos Humanos
- Equipos, Alimentos e Insumos
- Control de Calidad

7.6.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo del Casino será realizado por el servicio de Aseo y Limpieza General, según lo establecen las Bases de Licitación y el presente Reglamento. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza dichos recintos.

Cabe señalar que la realización de las labores de aseo en las dependencias de la central de alimentación es de responsabilidad del personal del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, asimismo los insumos utilizados en las labores de aseo serán los aprobados por el Inspector Fiscal para el servicio de Aseo y Limpieza General.

7.6.3.8. Condiciones Operativas de la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispone de recintos destinados para la prestación de este servicio. Asimismo, garantiza en todo momento, el desarrollo normal del servicio, proporcionando a su entero costo, cargo y responsabilidad las instalaciones, equipamiento y espacios adicionales que sean requeridos para dar cumplimiento a las especificaciones indicadas en el presente Reglamento.

Central de Alimentación

La Sociedad Concesionaria mantendrá funcionando, en forma permanente y continua durante todo el período de explotación, al menos, las siguientes áreas de trabajo en el proceso de producción dentro de la Central de Alimentación:

- Áreas de recepción y almacenamiento de materias primas señalizadas.
- Áreas de producción y distribución.
- Área de Lavado.
- Servicios Higiénicos y Vestidores.
- Área de Limpieza y Aseo Sanitario.
- Área Administrativa con espacios para el personal de la Sociedad Concesionaria y oficinas para los funcionarios de cada Establecimiento de Salud que realizarán la supervisión técnica.

Cada producto almacenado se encontrará en su lugar de acopio en concordancia con la Norma Técnica que regula la organización y el funcionamiento de los Servicios de Alimentación y Nutrición de los Establecimientos de Salud y Unidades Centrales de Producción de Alimentos.

El Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios contará con una superficie ubicada en el piso primer subterráneo, en donde se encuentran los siguientes recintos:

- Línea de lavado vajillas paciente.
- Vajilla lavado de paciente.
- Lavado secado carros.
- Secado y almacenaje Carros limpios.
- Cinta automática armado de bandejas.
- Preparación ensaladas pacientes.
- Preparación postres pacientes.
- Cocina caliente pacientes.
- Cámara de productos terminados.
- Preparación de ensalada funcionario.
- Preparación postres funcionario.
- Cocina caliente funcionario.
- Preelaborado vegetales.
- Cocina caliente funcionarios.
- Cámara de congelados.
- Cámara de refrigerados.

- Bodega de secos.

Casino de Funcionarios

Se proveerá e implementará en el Casino un sistema informatizado de Registro Diario con identificación biométrica de los funcionarios, con el propósito de poder identificar a aquellos que se encuentran liberados de pago, y aquellos que deben pagar en forma directa a la Sociedad Concesionaria.

En el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio, se establecerán en detalle los horarios de turno para funcionarios y el funcionamiento general del Casino. La ubicación del Casino se encuentra en el Piso subterráneo 1 y el detalle se encuentra disponible en el Anexo XI Planimetría, del respectivo Programa Anual.

El casino contará con capacidad para 506 personas sentadas de manera simultánea.

7.6.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.6.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

La Central de Alimentación será equipada por la Sociedad Concesionaria de acuerdo a la Norma Técnica que regula la organización y el funcionamiento de los Servicios de Alimentación y Nutrición de Establecimientos de Salud y Unidades Centrales de Producción de Alimentos, haciendo hincapié en la obligación de disponer de equipos de precisión que permite garantizar el fiel cumplimiento de gramaje, volumen y temperatura de las raciones. Asimismo, contará con los equipos de distribución que establece dicha normativa.

Todo elemento, utensilio, maquinaria o equipo de material de acero inoxidable, estará certificado con la Norma de Calidad AISI (o su equivalente vigente) indicado para la industria alimentaria, por su menor contenido de carbono en su estructura.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria es responsable de disponer del equipamiento que requiera para prestar el servicio en condiciones plenamente operativas en términos funcionales y estéticos.

La Sociedad Concesionaria proveerá en el casino mesas cuadradas (80 cm. x 80 cm.) y rectangulares (120 cm. x 80 cm. aprox.) con capacidad mínima para cuatro personas con sus correspondientes sillas. Estas mesas se podrán arrimar para aumentar su capacidad, serán de material impermeable y lavable, tipo formalita. Las mesas deberán ser provistas en cantidades suficientes, de manera que los funcionarios no tengan dificultades de acceder a unidades libres en los horarios de uso.

Además, se dispone de cuatro (4) hornos microondas en el casino para calentar comida a los funcionarios. Cada horno microonda deberá tener una capacidad igual o superior a 31 litros.

Detalle de ficha técnica de este y otro equipamiento destinado al funcionamiento del Servicio se encontrarán en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.6.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso.

El mantenimiento de los elementos asociados a la infraestructura será ejecutado según lo establecen el Programa Anual del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura.

7.6.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.6.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.6.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.6.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.6.5.1. Sistemas de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.6.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares de Servicio

Para asegurar los estándares del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el personal de Alimentación de Pacientes y Funcionarios con la finalidad de mantenerlos actualizados en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del mismo.
- Evaluar constantemente iniciativas de mejoras que puedan ejecutarse en el servicio, con la finalidad de generar ahorros sin afectar la calidad del mismo.
- Ejecutar el Plan de mantenimiento preventivo de todo el equipamiento que conforma el servicio en el tiempo previsto, con la finalidad de minimizar sus fallas.

7.6.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria elaborará e implementará un Sistema de aseguramiento de la Calidad en la prestación del servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, cuyo detalle se define en el Programa Anual.

Según lo indicado en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios, se cumplirá con la normativa vigente y existirá un control de calidad de los procesos, donde se debe desarrollar un conjunto de acciones de prevención de transmisión de enfermedades y se debe realizar un control bacteriológico cualitativo y cuantitativo mensual de cinco preparaciones al azar (primer, segundo plato y postre), de superficies y de manipuladores, conforme lo establezca el Nutricionista Clínico Jefe de cada Establecimiento de Salud. Los laboratorios que realicen los informes de las muestras deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal. Dichos informes deberán ser entregados al Inspector Fiscal en un plazo, no mayor, a 15 días de realizada la toma de muestras.

Adicionalmente, se contará con un sistema de control y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporado en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

Este sistema deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- La medición de la temperatura del contenido de las bandejas se realizará en la cinta de distribución por parte del Nutricionista Clínico de turno de cada Establecimiento de Salud.
- La Sociedad Concesionaria otorgará las facilidades para la supervisión del servicio por parte del Nutricionista Clínico Jefe de cada Establecimiento de Salud, el que estará facultado para inspeccionar diariamente todos los lugares físicos de la Central de

Alimentación, así como el casino de personal, reposteros y sus bodegas de almacenamiento.

- La Sociedad Concesionaria garantizará la inocuidad de los alimentos estableciendo programas de control y prevención de la contaminación con microorganismos, tóxicos u objetos extraños.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.6.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Número de comidas y raciones alimenticias de pacientes distribuidas por regímenes y recintos según zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
b) Número de raciones alimenticias para funcionarios distribuidas por comidas.
c) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
d) Porcentaje de infecciones gastrointestinales sobre el total de raciones servidas.
e) Tasa de requerimientos no programados sobre el total de raciones servidas.
f) Tasa de Reclamos (%): Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.

7.7. Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura

7.7.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales de este servicio se fundamentan en lo indicado en el Contrato de Concesión, el cual representa el marco contractual del servicio durante todo el periodo de explotación.

7.7.1.1. Objetivos del Servicio

El objetivo del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura corresponde a la gestión de mantenimiento de estos elementos, así como a la operación de los mismos, asegurando su plena disponibilidad y operatividad, velando que presente las condiciones de habitabilidad, funcionalidad, y especificidades definidas en el Proyecto Definitivo.

7.7.1.2. Descripción General del Servicio

El servicio comprende las actividades de mantenimiento y la operación de los distintos elementos que forman parte de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura, de todos los recintos asistenciales y no asistenciales del Establecimiento de Salud, como también del resto de las áreas que conforman el área de concesión.

La Sociedad Concesionaria es responsable a su entero costo y cargo, de la ejecución, supervisión de las actividades de mantenimiento y operación establecidas tanto en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios como en el presente Reglamento de Servicio de la Obra, así como de la eficacia de éstas, debiendo asegurar en su gestión, la integridad de la estructura de los edificios, la operación de los servicios industriales, los sistemas de energía, el mobiliario asociado a la infraestructura, los equipos que comprenden las instalaciones industriales, conforme lo establecido en el Proyecto Definitivo, y la limpieza de pisos mecánicos y pavimentos y áreas exteriores.

Será también su responsabilidad resolver cualquier incidencia relacionada con la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura y la operación de los mismos, lo que implica adoptar todas las acciones y medidas necesarias para resolver las incidencias y responder a las solicitudes de los usuarios SIC, debiendo corregirlos, repararlos o reponerlos según corresponda, en los tiempos a que se refiere el artículo 2.6.2.2 de las mismas para los diferentes Indicadores de Niveles de Servicio.

La Sociedad Concesionaria monitoreará el servicio, mediante un sistema BIM integrado al SIC, el que permite al menos:

- Integrar las especificaciones técnicas y funcionales de todos los componentes de las obras construidas.
- Generar inventarios con ubicación física georreferenciada de los elementos constructivos; reporte de seguimiento del Programa Anual del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura, manteniendo el historial de los elementos de la obra y análisis comparativo de su estado pasado y presente, así como también su proyección en el tiempo, tanto en representaciones gráficas del tipo 2D (bidimensional) como 3D (tridimensional).
- Facilitar la supervisión y control del mantenimiento de las obras de la Concesión por parte del Inspector Fiscal y su asesoría.
- Aportar información sobre eventos o incidencias gestionados por el Sistema BIM y cuya ocurrencia deba registrarse en el SIC.

Se garantiza que el servicio será prestado en condiciones tales que no entre en conflicto con la provisión de cuidados a los pacientes, ni la seguridad de los funcionarios y público en general de cada Establecimiento de Salud, procurando minimizar el impacto en la operación de los recintos asistenciales involucrados y que opere en forma continua, las 24 horas, durante todos los días del año durante la explotación, privilegiando los horarios de menor circulación de los pacientes y/o público en general, de colación de los funcionarios de cada Establecimiento de Salud, término del trabajo administrativo, o los días sábado, domingo o festivos, siempre en coordinación con las unidades clínicas, asegurando el funcionamiento permanente y eficaz de las instalaciones y equipos, minimizando las posibles paradas o fallos, y por lo tanto las alteraciones a las operaciones de los Establecimientos de Salud o las pérdidas de funcionalidad de áreas y recintos de los mismos. Todas las actividades de mantenimiento se desarrollarán previa aprobación del Inspector Fiscal y en coordinación con la Dirección de los Establecimientos de Salud.

En aquellos casos que la prestación del servicio deba ser efectuado en terreno, la Sociedad Concesionaria adoptará los debidos resguardos, conforme a la normativa que le sea aplicable y las recomendaciones que entregue la Dirección del Establecimiento de Salud para estos efectos; con todo, las actividades asociadas al mantenimiento serán ajustadas de preferencia en horarios inhábiles. Asimismo, la Sociedad Concesionaria deberá reiterar a los respectivos recintos, con 7 días de anticipación y a través del Inspector Fiscal, la información relativa a la ejecución de mantenimiento programado, para que éstos puedan planificar sus labores habituales.

En los casos que se requiera realizar mantenciones correctivas que afecten en forma directa la funcionalidad de un Establecimiento de Salud, el Concesionario deberá coordinar todas las especialidades para reparar dicha anomalía en el más breve plazo, considerando para ello planes de contingencia y aplicación de procedimientos que se traduzcan en acciones y tiempos de respuestas adecuados, con la menor alteración al recinto y sus ocupantes.

Será de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, mantener todos los elementos de Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura, definidos en el Proyecto Definitivo. En caso de que los requerimientos que se planteen en el presente Reglamento no consideren por omisión uno o más de los elementos definidos en el Proyecto Definitivo, éstos deberán ser incluidos en el Plan y Programa Anual.

7.7.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual muestra gráficamente las principales actividades ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura y su equipo de trabajo.

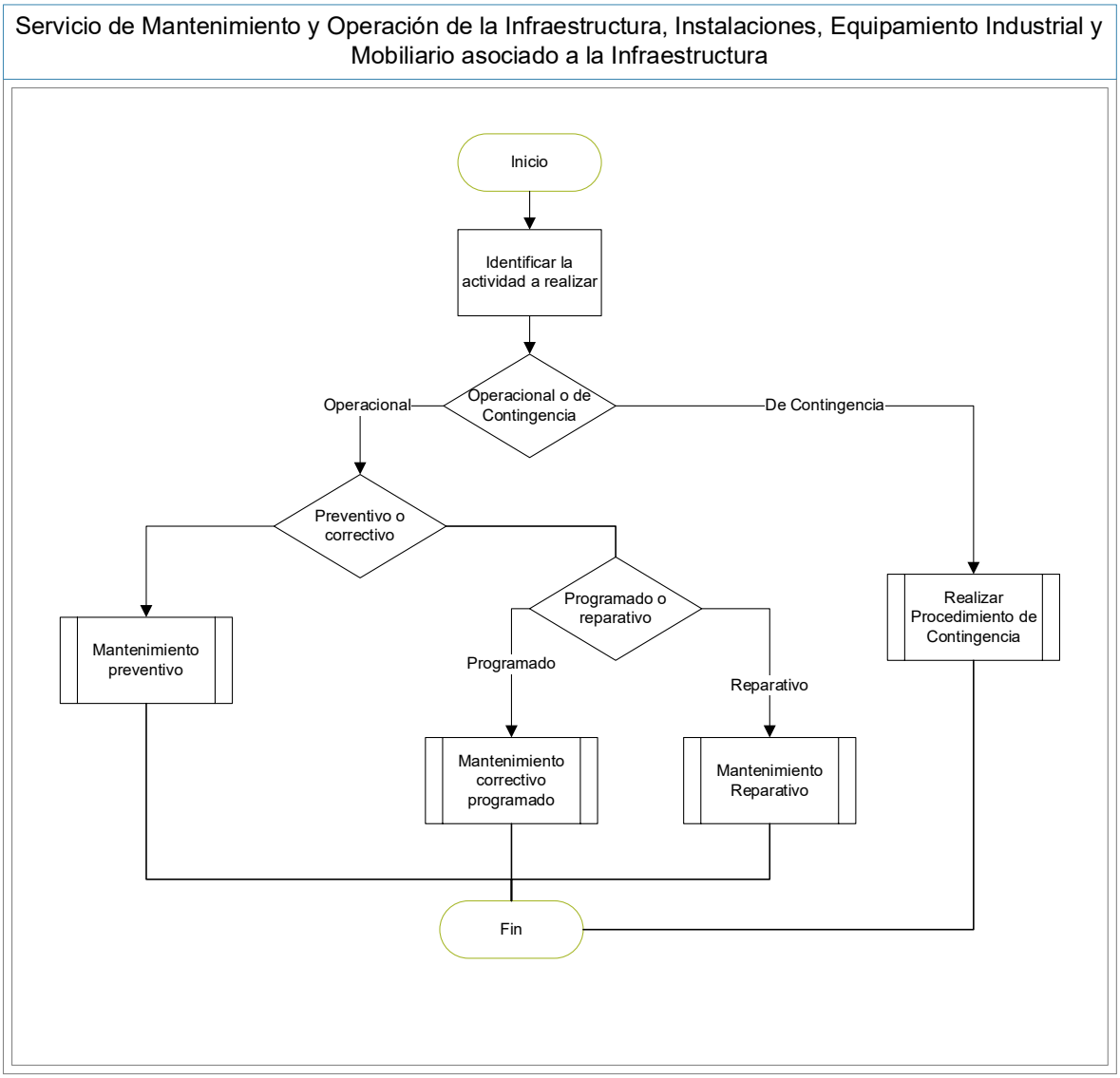


Figura 17. Flujograma de operación del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud de prestación de servicio tomando en consideración lo siguiente:

- Levantar el aviso al servicio concesionado correspondiente. En caso contrario, el servicio receptor cerrará el evento indicando al servicio al que debe ser levantada la solicitud.

- Realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera la recepción del servicio. En vista de que inicia la contabilización de los tiempos desde que llega la solicitud al servicio concesionado, es imperativo que el prestador de dicho servicio tenga disponible el recinto o activo disponible para ejecutar la actividad. En caso de que el técnico/operario del servicio concesionado no pueda ejecutar la actividad por causas no atribuibles a su gestión, se procederá a cerrar el aviso SIC, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, el cual debe ser validado de manera positiva.
- El usuario SIC del Establecimiento de Salud debe estar presente en el lugar donde se solicitó la prestación del servicio, dado que debe entregar antecedentes o información adicional al técnico/operario del servicio concesionado en caso de que este último lo requiera. Además, posteriormente debe validar la ejecución de los trabajos en el SIC.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.7.1.3.1. Servicio de Mantenimiento de Infraestructura General y Mobiliario Asociado a la Infraestructura

1) Infraestructura General

Consiste en la ejecución de las actividades de mantenimiento de los siguientes elementos: Obra Gruesa o Elementos Estructurales, Terminaciones y Exteriores.

El siguiente listado establece las partidas generales del Proyecto Definitivo, las que estarán sujetas a mantenimiento preventivo y correctivo:

a. Obra Gruesa o Elementos Estructurales:
   - Fundaciones y sobrecimientos.
   - Vigas, viguetas, cadenas.
   - Columnas y pilares.
   - Losas.
   - Estructuras metálicas.
   - Estructuras de madera.
   - Muros de contención.
   - Muros.
   - Aisladores sísmicos.
   - Tabiques.
   - Elementos estructurales compuestos.
   - Otros elementos estructurales.

Durante el primer Año de Explotación, la Sociedad Concesionaria efectuará, una inspección y las actividades de mantenimiento, además de las respectivas acciones correctivas si correspondiere, de conformidad a lo dispuesto en el Proyecto Definitivo. Se consideran, al menos, las siguientes actividades:

- Revisión geométrica de los elementos estructurales, haciendo mediciones para detectar deformaciones, losas o vigas flectadas, o pandeo de elementos verticales.
- Revisión de la estructura a través de una lista de revisión (Check-list), con registros basales cuantitativos y cualitativos, que permitan un monitoreo en el tiempo y la determinación oportuna de acciones correctivas de todos los elementos estructurales definidos en el Proyecto Definitivo.
- Verificar que todas las estructuras de hormigón armado mantengan su recubrimiento íntegro para no poner en riesgo los componentes de acero, procediendo a su reparación y/o reposición en caso de ser necesario.
- Verificar que todos los elementos estructurales metálicos mantengan sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el Proyecto Definitivo (anticorrosivos y protecciones ignífugas, entre otros), como también deberá incluir la revisión de los elementos de fijación (reapriete de pernos, remaches, soldaduras u otros), para estructuras metálicas, procediendo a su reparación y/o reposición en caso de ser necesario.
- Verificar la conservación de la pintura intumescente en todos los elementos metálicos estructurales definidos en el Proyecto Definitivo procediendo a su reparación y/o reposición en caso de ser necesario.
- Efectuar el mantenimiento de las vigas y pilares de madera, de acuerdo con el Proyecto Definitivo, a objeto de conservar sus propiedades iniciales sin variación dimensional, sin presencia de putrefacción, ni vectores. Se incluyen todos los componentes de fijación involucrados en el sistema estructural.
- Efectuar el mantenimiento de las losas de cubiertas, a objeto de mantener sus características de impermeabilización y de aislamiento térmico en buen estado de acuerdo con las condiciones iniciales de diseño.
- Tratándose de los aisladores sísmicos, la Sociedad Concesionaria deberá efectuar, entre otras, las siguientes actividades:
  - Limpieza de partes metálicas de modo que éstas permanezcan libres de óxido.
  - Aplicación de pintura anticorrosiva definida por el fabricante.
  - Verificación de pernos y revisión de geometría conforme a las especificaciones técnicas definidas por el fabricante.
  - Revisión del torque de pernos.
  - Revisión y reparación si corresponde de los elementos de protección.
  - Cualquier otra acción que especifique el fabricante.
  - Revisión de geometría y verificación del comportamiento de los mismos, conforme a las especificaciones técnicas definidas por el fabricante.
  - Cualquier otro que según el sistema BIM, así corresponda.

A partir del segundo Año de Explotación, la Sociedad Concesionaria establecerá en el Programa Anual los períodos de inspección y mantenimiento de cada uno de los elementos estructurales definidos en el Proyecto Definitivo, los cuales deberán contar con la aprobación del Inspector Fiscal, sin perjuicio de las exigencias dispuestas en el presente Reglamento.

b. Terminaciones:

La Sociedad Concesionaria efectuará las actividades de mantenimiento preventivo y las respectivas acciones de mantenimiento correctivas si correspondiere, de conformidad a lo establecido en el Proyecto Definitivo. Todo ello con el fin de conservar la funcionalidad, estética y armonía de los recintos y la imagen corporativa del respectivo Establecimiento de Salud.

De considerarse la reparación o reposición de algún elemento, la Sociedad Concesionaria procederá en los tiempos que el Inspector Fiscal establezca.

En particular, respecto de los siguientes elementos, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a los requerimientos y condiciones que se indican:

- Pisos y elementos constitutivos: guardapolvos, cubrejuntas y juntas de dilatación

Se efectuará una inspección de los diferentes tipos de pisos y de todos sus elementos constitutivos señalados en el Proyecto Definitivo para los recintos definidos en la zonificación Muy Crítica y Crítica. Asimismo, respecto de los recintos correspondientes a zonificaciones Menos Crítica y No Crítica. Si se detectase, en algún momento, cualquier defecto que represente un riesgo de desprendimiento o comprometa la continuidad de la superficie y seguridad de las personas que por ahí transiten, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria procederá a su inmediata reparación o reposición según corresponda, en los tiempos que el Inspector Fiscal establezca. Para la reposición de revestimientos dañados, la reposición se hará del área completa, definidas por modulaciones arquitectónicas del revestimiento de pisos, con previa aprobación del Inspector Fiscal. En el caso que se deban habilitar vías provisorias a causa de la reparación de pisos, la Sociedad Concesionaria coordinará con la Dirección del respectivo Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal, y tales vías provisorias deberán contemplar las condiciones mínimas establecidas en la normativa vigente, para personas con algún grado de discapacidad.

Adicionalmente, el mantenimiento correctivo de pisos cumplirá con lo siguiente:

- La planificación de la ejecución del trabajo deberá ser sometida a la aprobación del Inspector Fiscal.
- La ejecución deberá realizarse en el menor plazo posible.
- En el caso de revestimientos del tipo baldosa microvibrada u otros similares que lo requieran, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, se considerará el pulido, sellado y/o vitrificado de los pisos.
- Para el caso de revestimientos de pisos de alfombras, se deberá considerar su reemplazo y/o reposición, respondiendo a parámetros como tiempo (no más de 4 años), nivel de desgaste, riesgo de caídas, facilidades de limpieza, color y otros.
- Evaluar los pisos especiales, de características semiconductoras, realizando las pruebas de resistencia establecidas en las Normas Eléctricas, registrando sus resultados en el SIC. A partir de estas pruebas se determinará la necesidad y oportunidad de proceder al reemplazo y/o reposición de los pisos especiales, debiendo realizar posteriormente las pruebas de verificación de cumplimiento de la normativa vigente a los mismos.

- Escaleras y elementos constitutivos (barandas y otros)

Se efectuará una inspección de las escaleras y de todos sus elementos constitutivos y cualquier otro señalado en Proyecto Definitivo. En caso de detectarse cualquier defecto que represente un riesgo de desprendimiento o comprometa la seguridad de las personas que por ahí transiten, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria procederá a su inmediata reparación o reposición según corresponda, en los tiempos que el Inspector Fiscal lo establezca.

- Revestimientos de Muros interiores, guardamuros y protecciones de muros.

Se efectuará una inspección de revestimientos de muros interiores, guardamuros y protecciones de muros y cualquier otro señalado en el Proyecto Definitivo. En caso de detectarse cualquier defecto que represente un riesgo de desprendimiento, que pueda comprometer la seguridad de las personas que por ahí transiten o afecten la estética y armonía de los recintos y/o la imagen corporativa del respectivo Establecimiento de Salud, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria procederá a su inmediata reparación o reposición según corresponda, en los tiempos que el Inspector Fiscal así lo establezca en el SIC.

La reposición de cualquiera de los elementos de paramentos interiores será, al menos, de calidad técnica equivalente a la definida en el Proyecto Definitivo. Para mantener la estética y armonía de los recintos, la reposición se hará en superficies completas definidas por modulaciones arquitectónicas, aprobadas por el Inspector Fiscal.

Se realizará la reposición de la pintura de muros correspondientes a pasillos, salas de espera y recintos de afluencia de público y recintos de hospitalización no pertenecientes a la Unidad de Paciente Crítico Adultos. El Inspector Fiscal podrá solicitar la actividad, en caso de que el revestimiento se deteriore por causas, tales como: mala calidad de la pintura aplicada, deficiencias en la aplicación de ella, daños producto de humedad o mal mantenimiento, deficiencias en la limpieza de los muros, entre otras causas.

En particular, respecto del mantenimiento preventivo de las junturas y uniones constructivas entre la estructura y los tabiques, se deberán incorporar también los siguientes elementos: tapajuntas, sellos de juntas asísmicas, sellos anti-humo y anti-fuego, entre otros.

- Cielos.

Dentro de las actividades mantenimiento preventivo se revisará particularmente el estado de elementos, tales como, cielos y losas de hormigón, y cornisas, señalados en el Proyecto Definitivo.

La Sociedad Concesionaria velará porque los cielos no presenten ningún tipo de rotura, sea total o parcial, o falta de elementos de cielos. Para la zona Muy Críticas y Críticas, el plazo para reparación o reposición será definido por el Inspector Fiscal, sin embargo, no podrá ser superior a 6 horas, contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC. Para los otros tipos de zonificaciones, el plazo será como máximo 48 horas, contadas desde dicho requerimiento.

Si se detectase la existencia de cielos duros o continuos dañados o manchados por escurrimiento de fluidos de cualquier tipo, la Sociedad Concesionaria procederá a la reparación completa, en un plazo no superior a lo que defina el Inspector Fiscal contado desde la solicitud del

requerimiento en el SIC, debiendo coordinarse con los usuarios de los recintos involucrados. Asimismo, de detectarse cualquier defecto que represente un riesgo de desprendimiento, comprometa la seguridad de las personas que por ahí transiten o afecten la estética y armonía de los recintos y/o la imagen corporativa del Establecimiento de Salud, La Sociedad Concesionaria procederá a su inmediata reparación o reposición según corresponda.

- Puertas y Quincallerías.

Se efectuarán actividades de revisión y mantenimiento, a objeto de asegurar el buen estado y funcionamiento de las puertas, incluyendo los mecanismos de cierre, apertura, enclavamientos, revestimiento y lubricación, entre otros. La Sociedad Concesionaria deberá proceder a su inmediata reparación o reposición según corresponda de puertas y quincallería, en los tiempos que el Inspector Fiscal lo establezca.

- Ventanas, cortinas, vidrios, persianas y quincallerías.

Se efectuarán actividades de revisión y mantenimiento de todas las ventanas, cortinas y persianas, incluyendo los mecanismos de cierre, apertura, enclavamientos y revestimiento, entre otros a objeto de asegurar su buen estado y funcionamiento.

La Sociedad Concesionaria evitará la existencia de vidrios rotos o trizados, por lo que el servicio procederá a la reposición de vidrios en general, incluidos termopaneles, cuando corresponda; el plazo para ello no podrá exceder de 6 horas contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC. La Sociedad Concesionaria podrá solicitar un plazo mayor, por razones debidamente justificadas, las cuales deberán someterse a la aprobación del Inspector Fiscal. La Sociedad Concesionaria deberá proceder de manera inmediata a retirar los elementos quebrados, en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud del requerimiento en el SIC, colocando un revestimiento provisorio hasta la reposición definitiva, que asegure condiciones de hermeticidad.

- Impermeabilizaciones.

Si se detectase cualquier aparición de humedad en muros o pisos, lo que será registrado en el SIC, la Sociedad Concesionaria efectuará una inspección y análisis de las causas, debiendo entregar en el plazo que indique el Inspector Fiscal el respectivo informe técnico, y el respectivo cronograma de las acciones correctivas que procedan para dar una solución completa a los daños detectados.

- Elementos de la Envolvente Térmica

La Sociedad Concesionaria en su Programa Anual, presentará un plan de mantenimiento de todos los componentes correspondientes al diseño pasivo del proyecto de eficiencia energética, tales como: Muro Exterior, Techumbre, Piso Ventilado, entre otros definidos en el Proyecto Definitivo. Asimismo, la Sociedad Concesionaria mostrará mediante mediciones, monitoreo y protocolos de mantenimiento efectivamente realizados, que los parámetros de diseño originales de los referidos componentes, entre los cuales se encuentran los de: conductividad térmica; semi permeabilidad para evacuación del vapor de agua desde el interior; impermeabilidad para el ingreso de aguas lluvias; resistividad térmica; y el control de puentes térmicos, entre otros, mantienen sus propiedades iniciales o se han visto desmejorados con el transcurso del tiempo.

Se informará al Inspector Fiscal, las alteraciones registradas a las condiciones originales del proyecto de eficiencia térmica, identificando los componentes, cuantificando el costo y grado de eficiencia perdido, a corto, mediano y largo plazo, proponiendo las acciones de mitigación y reparación que corresponda.

- Señalética Interior.

La Sociedad Concesionaria repondrá o reparará cualquier elemento constitutivo de la señalética, el cual será, al menos, de calidad técnica equivalente a la definida en el Proyecto Definitivo. El plazo para esta reposición la establecerá en el SIC el Inspector Fiscal, en consideración a la ubicación y características del elemento a reponer.

c. Exteriores

Con el objeto de detectar a tiempo los fallos y subsanarlos, antes de que los mismos ocasionen pérdida de funcionalidad, la Sociedad Concesionaria desarrollará un procedimiento de inspección de los elementos que a continuación se señalan:

- Cubiertas, canales, bajadas de aguas lluvias, sumideros, canaletas y sistemas de infiltración.

Se considerará lo siguiente:

  - Aplicación de pintura; en caso de cubiertas pre-pintadas, será según recomendaciones del fabricante para cada elemento.
  - Revisión, y reparación de la cubierta y de su pintura. En caso de presencia de óxido o pérdida de la cobertura la Sociedad Concesionaria deberá reparar o cambiar las zonas dañadas.
  - Revisión y sellado de junturas (emballetadas, selladas, termofusionadas, entre otras) y con sellos elásticos.
  - Revisión y reparación de los sistemas de aislación de alta eficiencia incorporados en las cubiertas metálicas, según corresponda.
  - Revisión y reparación de los sellos de impermeabilización en las cubiertas de hormigón armado si corresponde.
  - Limpieza y mantenimiento, de cubiertas, canales, bajadas, sumideros, canaletas y sistemas de infiltración.
  - Revisión y reposición, en caso de ser necesario, de las mallas y púas anti-pájaros instaladas en pisos mecánicos, cornisas, terrazas o donde éstas se encuentren.
  - Limpieza y mantenimiento de los ductos de ventilación y extracción.
  - Verificación y eliminación de óxidos de las estructuras metálicas, con la correspondiente aplicación de pintura antióxido y de terminación si corresponde. Adicionalmente, deberá aplicar pintura antióxido a toda la estructura metálica.
  - Revisión y reparación de la estructura de cubierta y de sus respectivas fijaciones, soldaduras, anclajes, tensores y aislaciones.
  - Cubiertas especiales, incluidas en el Proyecto Definitivo, como elementos propios del diseño de eficiencia energética. La frecuencia de revisión y mantenimiento

será de acuerdo a recomendaciones de fabricante. En caso de daño de éstas, el Inspector Fiscal definirá los plazos de reparación respectivos

- Revisión y reparación de otros elementos de cubierta incluidos en el Proyecto Definitivo. La frecuencia de revisión y el plazo de reparación será indicado por el Inspector Fiscal, de acuerdo a recomendaciones del fabricante, condiciones de la zona geográfica y vulnerabilidad del edificio, entre otros.

- Pavimentos exteriores.

La Sociedad Concesionaria efectuará una inspección, de los revestimientos de pisos exteriores a los edificios, tales como, baldosas, cerámicos, pastelones, adocretos, piedras y otros señalados en Proyecto Definitivo. Si se detectase cualquier defecto que represente un riesgo de desprendimiento o que comprometa la continuidad de la superficie y seguridad de las personas que por ahí transiten, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria procederá a su inmediata reparación o reposición según corresponda, en los tiempos que el Inspector Fiscal establezca. Para la reposición de revestimientos dañados, que involucre partes de superficies dentro de un área mayor, lo que será calificado por el Inspector Fiscal, se considerará la reposición del área completa, definidas por modulaciones arquitectónicas del revestimiento de pisos, la cual deberá ser sometida a la aprobación del Inspector Fiscal.

En caso de que se deban habilitar vías provisorias, a causa de la reparación de pisos, éstas contemplarán las condiciones mínimas establecidas en la normativa vigente, para personas con algún grado de discapacidad.

- Bancas y asientos exteriores.

Se efectuará una inspección del equipamiento exterior, como bancas, escaños, basureros, juegos infantiles, estacionamientos de bicicletas y otros contemplados en el Proyecto Definitivo, debiendo reparar o reponerlos en caso necesario, en los tiempos definidos por el Inspector Fiscal.

Se incluyen en estas obligaciones, la mantención y buen estado del equipamiento urbano del hospital, de la zona de jardines y veredas y en las áreas públicas circundantes.

- Cielos exteriores.

La Sociedad Concesionaria revisará y reparará, si corresponde, los diferentes tipos de cielos, cornisas y todos los elementos constitutivos de cielos exteriores, definidos en el Proyecto Definitivo.

- Cierres y portones.

La Sociedad Concesionaria revisará el estado y reparará si corresponde, los cierres, muros perimetrales, rejas, puertas, portones, esclusas y sus elementos constitutivos de quincallería, motores eléctricos y otros contemplados en el Proyecto Definitivo.

- Revestimientos de muros, fachadas, marquesinas, jardineras, envolvente térmica y otros elementos de fachadas.
  - Inspeccionar, el estado de los revestimientos de muros ya sean pétreos, cerámicos, metálicos, cortina u otros señalados en el Proyecto Definitivo.

- Reponer los revestimientos dañados, si involucran partes de superficies dentro de un área mayor, se tendrá en consideración la reposición del área completa, definidas por modulaciones arquitectónicas de la fachada, para mantener la estética del Establecimiento de Salud. El plazo máximo de reparación será de 20 días contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC. El Inspector Fiscal podrá aceptar plazos mayores de reparación con antecedentes fundados por parte de la Sociedad Concesionaria.
- Reemplazar la pintura de los revestimientos que hayan sido pintados según lo definido en el Proyecto Definitivo, en los meses de primavera o verano.
- Inspeccionar y reparar los diferentes tipos de revestimiento de los muros y fachadas (granito, fibrocemento, porcelanato, litofrén, muros cortinas, muros verdes, quiebra vistas o celosías), sistemas EIFS (Exterior Insulation and Finishing System), sistemas bioclimáticos, según lo definido en el Proyecto Definitivo, debiendo mantener la funcionalidad, la estética y la armonía de ellos.
- Revisar, y reparar, puertas, quincallería de los edificios, reemplazar vidrios y sistema de sellos. Si en la revisión o por solicitud de un usuario SIC se detecta algún vidrio o sistema de sellos roto o con trizaduras, se reemplazará en los tiempos que determine el IF.
- Revisar y reparar, ventanas, quincallería, y sistema de sellos, Si en la revisión o por solicitud de un usuario SIC se detecta algún vidrio o sistema de sellos roto o con trizaduras, se reemplazará en los tiempos que determine el IF. Asimismo, reponer, cuando corresponda, vidrios en general, incluidos termopaneles. El reemplazo de los termopaneles deberá realizarse en un plazo de 6 horas, aunque La Sociedad Concesionaria podrá solicitar un plazo mayor, por razones debidamente justificadas, lo cual deberá someterse a la aprobación del Inspector Fiscal. Este plazo se contabilizará desde la solicitud del requerimiento en el SIC. La Sociedad Concesionaria procederá de manera inmediata a retirar los elementos quebrados, en un tiempo no superior a 1 hora contada desde la solicitud del requerimiento en el SIC. Para el caso de reposición de cristales, la Sociedad Concesionaria tendrá un plazo máximo de 1 día, salvo que el Inspector Fiscal le otorgue un mayor plazo en casos excepcionales, los que serán debidamente fundamentados por la Sociedad Concesionaria. La Sociedad Concesionaria dispondrá de cierras provisorios en las zonificaciones Muy Crítica y Crítica. Asimismo, cuando la reposición definitiva se prolongue por más de 10 días se dispondrá de un muro cortina.
- Revisar que todos los elementos que constituyen las envolventes de los edificios y sus componentes se encuentren correctamente afianzados y no revistan peligro de caídas o desprendimientos.
- Reparar o reponer, si procede, las impermeabilizaciones de muros, terrazas o jardineras, en caso de que aparezcan filtraciones o deterioro de los revestimientos. El plazo máximo para estas reparaciones o reposiciones será definido por el Inspector Fiscal, atendiendo la zonificación, no debiendo exceder de 30 días, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC.

- Limpiar los paramentos exteriores, cristales y vidrios; muros, fachadas, envolvente térmica no acristalada, y otros elementos de fachadas, Lo anterior conforme lo establecido en el Proyecto Definitivo.
- Mantener las condiciones de uso, seguridad y operatividad del sistema para las funciones de limpieza y de mantención de los paramentos exteriores.
- Informar al Inspector Fiscal la ejecución de las tareas antes indicadas, con 24 horas de anticipación, con el propósito de advertir a los usuarios del Establecimiento de Salud respectivo, a fin de resguardar su privacidad y confidencialidad.

- Veredas, calzadas y señalética.

La Sociedad Concesionaria efectuará una inspección, procediendo a reparar o reponer los elementos faltantes, asegurando la continuidad de las superficies de las circulaciones peatonales y vehiculares exteriores, de manera de mantener la funcionalidad, estética y armonía de los elementos. Asimismo, deberá revisar y reponer o reemplazar, si corresponde, la pintura y la señalética vial y peatonal.

En caso de inhabilitar alguna vía dispuesta para el tránsito, vehicular o peatonal, se dispondrá de alguna vía alternativa existente o provisoria, la cual contemplará las condiciones mínimas establecidas en la normativa vigente, en particular, para personas con algún grado de discapacidad y para el ingreso de vehículos de emergencia, según corresponda.

2) Mobiliario asociado a la Infraestructura.

La Sociedad Concesionaria deberá efectuará las actividades de inspección y mantenimiento preventivo. Todo ello con el fin de conservar la funcionalidad, la estética y armonía de los recintos y la imagen corporativa del respectivo Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a las acciones y condiciones que se indican a continuación, categorizadas en los siguientes tipos:

- Muebles de madera o de tablero

La Sociedad Concesionaria efectuará actividades de inspección y mantenimiento, a los muebles de madera o tablero asociados a la infraestructura definidos en el Proyecto Definitivo, tales como: closet, estantes, lockers de 1/3 o 1/2 cuerpos adosados, muebles colgantes, kardex, percheros, paneles informativos, pizarras, mueble biblioteca, vitrinas vidriadas, mesones y muebles base de madera, mesones de trabajo limpio y sucio, y todos aquellos muebles que contengan madera como elemento constitutivo. Entre otras actividades la Sociedad Concesionaria considerará cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, encolado, barnizado, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, entre otros.

- Muebles de acero inoxidable o metálicos

La Sociedad Concesionaria efectuará actividades de inspección y mantenimiento, a los muebles metálicos definidos en el Proyecto Definitivo, tales como: estantes de cámaras frigoríficas, mobiliario de los recintos: SEDILE, esterilización, laboratorios, entre otros descritos en el PAPS. El mantenimiento incluirá, a lo menos: limpieza, lubricación, retiro de óxido, revisión y repaso de soldaduras, apriete de pernos. Adicionalmente, reemplazará, cuando proceda, ruedas, partes y piezas, cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, desmanchado, anclajes a

muros o pisos, revestimientos, pinturas u otros elementos que no permitan el correcto funcionamiento del mueble.

- Muebles mixtos

La Sociedad Concesionaria efectuará actividades de inspección y mantenimiento, a los muebles mixtos, tales como, butacas, muebles estructurados en acero y revestidos en madera, resinas o en otro material, tales como: polipropileno, pvc, u otros, de acuerdo con lo establecido en el Proyecto Definitivo. El mantenimiento incluirá, a lo menos: limpieza, lubricación, retiro de óxido, revisión y repaso de soldaduras, apriete de pernos. Adicionalmente, reemplazará, cuando proceda, ruedas, partes y piezas, cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, encolado, barnizado, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, pinturas, u otros elementos que no permitan el correcto funcionamiento del mueble.

- Muebles Full Space

Corresponden a la estantería móvil definida en el Proyecto Definitivo, respecto de la cual La Sociedad Concesionaria procederá a su mantenimiento, incluyendo, a lo menos: lubricación, limpieza de rieles, revisión de engranajes, reemplazo de guías, volante, corrección de cuadraturas, desabolladuras, pintado de partes y piezas, reposición de piezas dañadas o quebradas, entre otras actividades descritas en el PAPS respectivo.

- Accesorios

La Sociedad Concesionaria efectuará el mantenimiento de los accesorios, de los diferentes recintos del Establecimiento de Salud respectivo, tales como: espejos, tapas de excusados, accesorios de baños y otros de similar especie, señalados en el Proyecto Definitivo, debiendo proceder a su reposición, ante su falta o cuando presenten daños.

- Otras consideraciones
  - Reposición:

La Sociedad Concesionaria es responsable de la gestión total de la reposición, incluyendo adquisición e instalación del Mobiliario asociado a la infraestructura establecido en el respectivo Proyecto Definitivo de los Establecimientos de Salud, a su entero cargo, costo y responsabilidad, conforme al cumplimiento de cualquiera de las siguientes condiciones de baja del mismo:

    - Cumplimiento de vida útil.
    - Que su reparación supere el 40% del valor de reposición del bien.
    - Destrucción del mismo.
    - A requerimiento fundado del Inspector Fiscal;o
  - Registrar, monitorear y resolver todas las solicitudes presentadas por los usuarios SIC, relativas a alteraciones o fallas detectadas en el Mobiliario asociado a la Infraestructura.
  - Monitorear todas las actividades que se efectúen sobre el Mobiliario asociado a la infraestructura, coordinando las planificaciones de Mantenimiento Preventivo o Correctivo, registrando las mismas en el SIC, y permitiendo de ese modo llevar a cabo una gestión del historial del servicio.

- Gestionar el inventario correspondiente al registro de las incorporaciones y bajas del Mobiliario asociado a la infraestructura, conforme lo dispuesto en el presente Reglamento.
- Implementar y ejecutar un programa de mantenciones, a su entero cargo, costo y responsabilidad, mediante actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, incluyendo el recambio de sus partes, componentes y accesorios, según corresponda.
- Mantener operativo permanentemente un sistema de alertas para la reposición del Mobiliario asociado a la infraestructura en el SIC, de modo de mantener su funcionalidad y operatividad en condiciones óptimas, conforme las recomendaciones del fabricante.

En ningún caso la Sociedad Concesionaria retirará un elemento o mobiliario sin la autorización del Inspector Fiscal. En aquellos casos que lo solicite el Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria entregará un mueble alternativo que reemplace al mueble retirado, de modo de no afectar la funcionalidad del recinto durante el período que éste se encuentre en mantenimiento.

Adicionalmente asegurará en su procedimiento, que el servicio sea prestado en estricta coordinación con el usuario del recinto que utiliza el mobiliario asociado a la infraestructura, de manera de no afectar la operación y funcionalidad del referido recinto.

7.7.1.3.2. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema Sanitario.

La Sociedad Concesionaria cumplirá con las consideraciones generales que se señalan a continuación, y con los requerimientos mínimos, para cada uno de los subsistemas que se señalan a continuación.

1) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Agua Potable

La Sociedad Concesionaria asegurará el funcionamiento del Sistema Sanitario, de manera efectiva, eficiente y oportuna, cuidando siempre del buen estado de las redes y de los equipos electromecánicos. Dispondrá de planes de contingencia, ante fallas de suministro de agua de la red pública, y desarrollará estrategias de sistemas alternativos de provisión de la misma. En el caso de fallas de suministro, se informará al Inspector Fiscal, para que éste lo autorice a aplicar el Plan de Contingencia respectivo.

a) Estanques y Sala de Bombas del Sistema de Impulsión de Agua Potable Fría

Respecto a los estanques de acumulación de agua potable fría:

- Se efectuarán inspecciones visuales en su estructura, con el objeto de verificar la ausencia de filtraciones y contaminación, y así asegurar la estanqueidad de los mismos.
- Para asegurar la potabilidad del agua almacenada, se efectuará una revisión y limpieza interior y exterior de estanques de almacenamiento, limpieza de filtros, reparación de filtraciones, verificación del estado de las escotillas de inspección, así como análisis fisicoquímico y biológico del agua almacenada, de acuerdo con la Norma, el que deberá

ser efectuado por un laboratorio autorizado por el Instituto Nacional de Normalización (INN), debiendo registrar en el SIC los resultados de tales análisis.

- Para asegurar la calidad del agua entregada, entre otras medidas, monitoreará de manera online, parámetros tales como pH, conductividad, oxígeno disuelto, salinidad, temperatura; además de la medición del cloro o desinfectante residual, desde la Sala de Control Centralizado y Automatización, reportando al Inspector Fiscal de cualquier anomalía presentada.
- La Sociedad Concesionaria operará el sistema de bombas de tratamiento de aguas establecido en el Proyecto Definitivo, cuando en la Sala de Control Centralizado y Automatización se dé una alerta de alteración de alguno de los parámetros de diseño relacionados con la cloración y PH, debiendo registrar en el SIC el respectivo incidente y reportar las posibles causas.

Respecto a las Salas de Bombas:

- El sistema de bombeo e impulsión contará con un programa de mantenimiento preventivo y operacional, que incluye acciones de mantenimiento preventivo, para prevenir fallas mayores. Contará con un seguimiento del funcionamiento y rendimiento del sistema y de la alternación de las bombas, que permita determinar de manera predictiva la reposición del sistema parcial o total.
- Limpieza exterior e inspección de las cañerías y válvulas de entrada y salida a los estanques.
- Verificar la limpieza de las salas de bombas y los alrededores de los estanques, asegurando que se encuentren sin riesgo de contaminación o vaciamiento de productos indeseados a las aguas.
- Mantenimiento, de la sala de máquinas, incluyendo la revisión del estado de muros y manifold e hidroneumáticos, y la corrección, reparación y/o reposición de los elementos, en caso de que sea necesario, y según requerimientos del fabricante.
- Asegurar la presión y caudales en los puntos de consumo, de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Definitivo.
- Mantención de la rotulación e identificación de cada elemento, de forma clara y permanente. Asimismo, debe mantener a la vista, en forma clara, la información relativa a los procedimientos, planes de contingencia y de emergencia que sean pertinentes.
- Mantenimiento del sistema de impulsión de agua potable fría, y de los tableros eléctricos y de control.
- Sin perjuicio de las recomendaciones de los fabricantes de los tableros de control del sistema de bombas, éstos deberán reponerse, como máximo, cada 6 años de operación.
- Operación de las salas de bombas.

b) Sistemas de Cañerías de Agua Potable, Fría y Caliente

- Inspección del estado de la matriz de agua potable y su reparación, si corresponde.

- Inspección y operación, de todos los dispositivos de corte, válvulas de retención, filtros, sistemas de soporte, estado de las aislaciones térmicas, pintura identificatoria de las redes y rotulación de las cañerías. Se incluye en esta inspección, todo otro elemento mecánico que sea susceptible de perder su condición de uso en el tiempo.
- Inspeccionar el correcto funcionamiento de las redes en los puntos que traspasan la junta de dilatación, entre el edificio vinculado al terreno y el edificio aislado sísmicamente, y su reparación, si corresponde.
- Mantenimiento de los respectivos códigos de color de las redes y de sus elementos constitutivos. Reposición de los códigos de colores, cuando pierdan sus características de identificación, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- Mantenimiento del sistema de recirculación del agua potable caliente, redes, bombas y accesorios. Se debe contar con un seguimiento del funcionamiento y rendimiento del sistema, que permita determinar de manera predictiva la reposición del sistema parcial o total.
- Los remarcadores y el sistema de registro para individualizar los consumos de agua potable fría y caliente, en cada uno de los recintos indicados en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal, se encuentran permanentemente operativos y debidamente calibrados.
- La Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal respecto de cualquier incidencia registrada en el SIC, dentro de los tiempos máximos que se indican a continuación, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC: 20 minutos para las zonas Muy Críticas y Críticas, y 30 minutos para el resto de las zonas, entregando la respectiva evaluación y plazo, para subsanar la misma.

c) Sistema de almacenamiento, tratamiento, impulsión y distribución de agua caliente sanitaria

- La Sociedad Concesionaria operará y mantendrá a su entero cargo, costo y responsabilidad, el sistema de descalcificación del agua definido en el Proyecto Definitivo, debiendo definir un procedimiento para dicho sistema, incluyendo entre otros aspectos: insumos utilizados, frecuencias, controles. Asimismo, deberá registrar en el SIC cada proceso de descalcificación que realice.

d) Paneles solares térmicos

- La Sociedad Concesionaria operará, mantendrá y reparará o repondrá los paneles solares térmicos definidos en el Proyecto Definitivo, procediendo a reponerlos cuando la reparación no asegure la eficiencia de diseño, o bien en caso de rotura o daño mayor.
- Los paneles solares térmicos deberán permanecer siempre limpios.
- La Sociedad Concesionaria monitoreará a través del Sistema de Control Centralizado y Automatización la eficiencia de estos paneles, registrando en el SIC las alteraciones de

ella, procediendo a realizar las maniobras de mantenimiento cuando se requiera, como purgado, limpieza, sellado, pruebas de hermeticidad, entre otras.

e) Artefactos Sanitarios y Grifería

- Inspección de los artefactos sanitarios y de su grifería, sifones, fijaciones, sellos y llaves de corte, de manera de prevenir problemas de obstrucción o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos.
- Inspección y mantenimiento de los lavachatas, de acuerdo a Proyecto Definitivo de modo de garantizar su correcto, seguro y continuo funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones del Proyecto Definitivo, y las recomendaciones del fabricante, especialmente los procesos de vaciado, lavado y sanitizado y sistemas de aperturas y controles de estos artefactos.
- Inspección y mantenimiento de las maceradoras de chatas, de modo de garantizar su correcto, seguro y continuo funcionamiento, de acuerdo a las especificaciones del Proyecto Definitivo, y las recomendaciones del fabricante, especialmente los procesos de vaciado y sistemas de aperturas y controles de estos artefactos.
- Revisión de: grifería electrónica, válvulas mezcladoras y/o de temperaturas, entre otros elementos.
- Informar al Inspector Fiscal respecto de cualquier incidencia registrada en el SIC, tales como filtración, mal funcionamiento, obstrucción, entre otros, dentro de los tiempos máximos que se indican a continuación, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC: 20 minutos para las zonas Muy Críticas y Críticas, y 30 minutos para el resto de las zonas, entregando la respectiva evaluación y plazo, para subsanar la misma.

2) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Alcantarillado

Mantenimiento y Operación de los siguientes elementos:

- Limpieza y otras actividades de mantenimiento, de las rejillas de piso y canaletas, piletas, cámaras colectoras, cámaras de inspección, banquetas, tapas, escalines, paredes, puntos de recepción y entrega, trampas de grasa, pelos, cañerías colectoras y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, entre otros.
- Efectuar un tratamiento de limpieza y mantenimiento de las cámaras especiales de grasas acorde a sus tamaños y usos; la frecuencia podrá ser reducida por el Inspector Fiscal, según el nivel de uso de las mismas.
- Efectuar mantenimiento, del sistema de tratamiento de los Residuos Líquidos Industriales (RILES) de las instalaciones de alcantarillado, ya sea de las aguas y desechos provenientes del uso del respectivo Establecimiento de Salud, como de los procesos propios de los servicios concesionados, de manera de garantizar siempre su normal funcionamiento y cumplimiento de los parámetros exigidos por la Autoridad competente.

- Efectuar la operación de vaciado de las cámaras especiales decantadoras de radiación ionizante, si las hubiese en el Proyecto Definitivo, de acuerdo a los procedimientos que establezca al efecto el Inspector Fiscal.
- Estanques de acumulación y plantas elevadoras, si correspondiese según el Proyecto Definitivo:
  - El Mantenimiento de las plantas elevadoras se efectuará mediante la administración de las garantías que correspondan y por un servicio técnico autorizado por el fabricante de los mismos, que garantice su buen funcionamiento.
  - Efectuar un programa de retiro de lodos provenientes de las aguas servidas y limpieza de los estanques enterrados y de superficie, salvo indicación del Inspector Fiscal.
  - Verificar los sistemas de seguridad de los estanques comprobando el correcto funcionamiento.
  - Verificar la calidad de las aguas en forma continua (online), de acuerdo a lo que establezca el Proyecto Definitivo: análisis de la demanda biológica de oxígeno (DBO), grasas, PH, entre otras exigencias que establezca la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Será de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria el cumplimiento de la normativa vigente, en todo lo relacionado con los RILES, tanto en su almacenamiento, tratamiento o eliminación.
- Informará al Inspector Fiscal respecto de cualquier filtración de aguas servidas registrada en el SIC, dentro del tiempo máximo de 20 minutos, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC, entregando la respectiva evaluación y plazo, para subsanar la misma.

3) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Riego

- Se efectuará una revisión de cañerías, aspersores, llaves y cámaras y, en caso de existir perdida de funcionalidad, se procederá a reparar o reemplazar los elementos dañados.
- Se efectuará una revisión y mantenimiento de tableros y sistemas de control.
- Se efectuará una revisión, mantenimiento y limpieza de los estanques acumuladores de todas las aguas residuales para riego si correspondiese, según el respectivo Proyecto Definitivo, como, por ejemplo, las provenientes de acumulación de aguas lluvia, aguas grises, que puedan ser reutilizadas para el sistema de regadío, de acuerdo a lo dispuesto en el mismo.
- La Sociedad Concesionaria garantizará mediante monitoreo y controles, la calidad del agua utilizada para el riego y el cumplimiento de las normativas sanitarias vigentes, en el caso de la reutilización de las aguas, sea que se trate de uso de aguas de canales de regadíos, uso de aguas subterráneas u otro sistema.
- La Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal la evaluación y plazo para subsanar cualquier filtración o desperfecto del sistema que afecte al normal funcionamiento del mismo, registrada en el SIC, dentro del tiempo máximo de 60 minutos, contados desde el registro en el SIC.

4) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Provisión de Aguas Tratadas

a) Requerimientos Generales

- Inspección visual diaria de las Plantas de Agua Tratada.
    - Ablandamiento de las aguas, mediante el empleo de sales y resinas apropiadas para estos efectos, en las cantidades y según las características que indique el fabricante de los equipos. La provisión de tales insumos será de entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.
    - Revisión de las instalaciones y redes de distribución, verificando el estado de las válvulas, entre otros componentes, así como proceder al lavado o cambio de membranas.
    - Verificar la inexistencia de filtraciones, procediendo a su inmediata reparación en caso de existir.
    - Revisión y control de niveles de agua.
    - Registro de consumo, revisión y regulación de caudales y presión.
    - Revisión y ajustes de tableros eléctricos y de control.
    - Revisión y controles de las alarmas.
    - Revisión y control de filtros bacterianos, resistividades de las aguas tratadas y del funcionamiento de las lámparas UV.
    - Revisión de las condiciones macroscópicas de las aguas antes y después del tratamiento.
    - Mantenimiento del sistema de bombas, revisión y ajuste de parámetros
- Muestreo del ablandamiento, de acuerdo al consumo de las aguas luego de cada carga de sales y entre cargas. Estas mediciones deben registrarse e informarse al recinto asistencial usuario de la Planta de Tratamiento a través del SIC.
- Mantenimiento de los equipos de tratamiento de aguas mediante la administración de las garantías que correspondan y por un servicio técnico autorizado por el fabricante de los mismos, garantizando su buen funcionamiento. Sin perjuicio de lo anterior, para las aguas tratadas de hemodiálisis, el mantenimiento debe efectuarse por una empresa con experiencia en plantas de aguas tratadas para estos fines, la cual deberá ser aprobada por el Inspector Fiscal.
- La Sociedad Concesionaria asegura que los recintos donde se emplacen las plantas se mantendrán siempre limpios, y con sus pavimentos secos, al igual que todos sus elementos, como tableros, circuitos y estanques de acumulación, evitando la presencia de cualquier elemento ajeno a la instalación.

b) Respecto de la Planta de ablandadores de agua, la Sociedad Concesionaria, deberá:

- Proveer y operar la planta de ablandadores de agua que alimenta los estanques de acumulación, asegurando su operatividad todos los días del año las 24 horas del día,

garantizando en forma permanente el cumplimiento de las respectivas normativas legales vigentes.

- Revisión de las instalaciones y redes de distribución, verificando el estado de las válvulas, entre otros componentes, así como proceder al lavado del depósito de sales.
- Informar al Inspector Fiscal respecto de cualquier anomalía en el funcionamiento de las Plantas de Aguas tratadas registrada en el SIC, desde la solicitud del requerimiento en el SIC, entregando la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma.

c) Respecto de la Planta de Agua para Hemodiálisis, la Sociedad Concesionaria, deberá:

- Proveer y operar la planta de agua para hemodiálisis, asegurando su operatividad todos los días del año las 24 horas del día, garantizando en forma permanente el cumplimiento de las respectivas autorizaciones de la Autoridad Sanitaria.
- Informar al Inspector Fiscal respecto de cualquier anomalía en el funcionamiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas registrada en el SIC, dentro del tiempo máximo de 20 minutos, desde la solicitud del requerimiento en el SIC, entregando la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma.
- Asegurar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, que la calidad de agua para diálisis cumple con los requerimientos físicos, químicos, radiactivos y bacteriológicos respectivos, establecidos en la normativa vigente y en el Proyecto Definitivo. Para estos efectos, el agua deberá ser analizada por laboratorios autorizados por el Instituto Nacional de Normalización (INN). El análisis del agua antes señalado, se debe realizar de acuerdo con las exigencias sanitarias ministeriales (D.S. Nº 2357 de 1994 del MINSAL, aprueba Reglamento sobre Centros de Diálisis) y sus modificaciones. No obstante, lo anterior, a requerimiento de la Dirección del Establecimiento de Salud respectivo, el Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria realizar análisis adicionales del agua, cuando se presenten condiciones atípicas del agua proveniente de la red pública (turbiedad, olor, entre otros).
- Efectuar sanitizaciones periódicas de cada estanque de almacenamiento de acuerdo con lo que establezca la empresa fabricante, o en su defecto, la Autoridad Sanitaria en esta materia.
- Efectuar el recambio de filtros bacterianos (filtros UV), de acuerdo a lo que establezca la empresa fabricante y en función del nivel de uso.
- Efectuar cualquier otra recomendación que establezca el fabricante del sistema de tratamiento de las aguas o de los equipos de hemodiálisis.

d) Respecto de las Plantas y Sistemas de Agua para Esterilización:

- Proveer y operar los sistemas de agua para esterilización, asegurando que estén operativos todos los días del año y en todos los horarios de funcionamiento.

- Medir la calidad de agua conforme a los requerimientos del fabricante de cada planta, efectuando las correcciones necesarias a objeto de mantener los rangos exigidos.
- Efectuar cualquier otra recomendación que establezca el fabricante del sistema de tratamiento de las aguas o de los equipos de esterilización.
- Limpieza de los estanques.
- Informar al Inspector Fiscal respecto de cualquier anomalía en el funcionamiento de la Planta de Tratamiento de Aguas registrada en el SIC, dentro del tiempo máximo de 30 minutos desde la solicitud del requerimiento en el SIC, entregando la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma.
- La Sociedad Concesionaria inspeccionará el tablero de control de la Planta y reponer o reparar, si corresponde, cualquier elemento. Sin perjuicio de lo anterior, el tablero de control deberá reponer sus componentes a los 6 años como máximo.

e) Respecto de las Plantas y Sistemas de Agua para Laboratorio y Farmacia:

- Proveer y operar los sistemas de agua para Laboratorio y Farmacia, asegurando que estén operativos todos los días del año y en todos los horarios de funcionamiento.
- Revisar diariamente el equipo desmineralizador de los recintos de Laboratorio y de Farmacia, según corresponda, incluyendo las siguientes labores: lavado o cambio de filtros o membranas, reparación y/o reposición de partes, filtros y piezas afectadas por uso o término de vida útil, entre otros.
- Medir la calidad de agua, conforme a los requerimientos del fabricante, efectuando las correcciones necesarias, a objeto de mantener los rangos exigidos por los equipos presentes.
- Efectuar la limpieza de los estanques.
- Efectuar cualquier otra recomendación que establezca el fabricante del sistema de tratamiento de las aguas.

5) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones del Subsistema de evacuación de aguas lluvia

El presente Servicio comprende:

- Revisión, incluyendo limpieza y mantención de todos los elementos del sistema de evacuación de aguas lluvia, tales como: rejillas, canaletas, sumideros, cámaras y estanques de acumulación, de acuerdo a lo definido en el Proyecto Definitivo, y reparación o reemplazado de los elementos dañados.
- Efectuar una limpieza y mantenimiento de todos los elementos del sistema de evacuación de aguas lluvia, tales como: rejillas, canaletas, sumideros, cámaras y estanques.
- Con todo, el sistema de evacuación de aguas lluvias estará siempre operativo y funcionará normalmente sin ocasionar alteraciones al normal funcionamiento del respectivo Establecimiento de Salud.

7.7.1.3.3. Servicio de Mantenimiento y Operaciones de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Energía e Iluminación Artificial.

La Sociedad Concesionaria asegurará el funcionamiento del Sistema de Energía e Iluminación Artificial, de manera efectiva, eficiente y oportuna, cuidando siempre del buen estado de las redes y de los equipos de soporte que utilice para estos efectos. La Sociedad Concesionaria dispondrá de planes de contingencia ante fallas de suministro de energía eléctrica de la red pública, y desarrollará estrategias de sistemas alternativos de provisión de la energía eléctrica, ya que, el suministro de energía eléctrica no puede fallar. En el caso de fallas de suministro de la red pública, La Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal de esta situación manteniéndolo permanentemente informado respecto de la duración de la misma.

Se efectuarán acciones de mantenimiento preventivo a las instalaciones y equipamiento eléctrico, para prever fallas de manera anticipada, tales como análisis termográfico, mediciones de aislación, entre otras acciones y se asegurará la continuidad y operatividad del suministro eléctrico durante las 24 horas del día, todos los días del año.

La Sociedad Concesionaria establecerá un programa de reposición y/o reemplazo del equipamiento eléctrico de acuerdo con mediciones y pruebas, recomendaciones del fabricante y la normativa vigente y un plan de reemplazo de los equipos de iluminación exterior e interior, que considere la renovación del 100% de éstos al término del décimo Año de Explotación, ello sin perjuicio de la reposición y/o reemplazo que deberá efectuar por fallas, o término de su vida útil, defectos y daños que puedan haber experimentado. La reposición y/o reemplazo de cualquiera de los equipos de iluminación será por otros de calidad técnica equivalente o superior a la inicialmente definida en el Proyecto Definitivo. Sin perjuicio de lo anterior, en aquellos casos en que la reposición y/o reemplazo de los equipos de iluminación dañados, involucre unidades dispuestas dentro de un recinto que cuente con varios de estos equipos, no se admitirá cambios de calidades ni formas o características distintas, efectuando que las reposiciones de los equipos serán idénticos a los existentes o cambiará la totalidad.

La Sociedad Concesionaria cumplirá con los siguientes requerimientos mínimos:

a) Condiciones Funcionales Mínimas

A objeto de garantizar las condiciones funcionales mínimas que se señalan a continuación, la Sociedad Concesionaria realizará inspecciones (visuales y en su estructura) de los distintos elementos que conforman este sistema:

- La energía eléctrica estará siempre disponible y llegará a cada punto de consumo de todos los recintos, en forma segura, con la calidad y estándares establecidos en el Proyecto Definitivo, durante las 24 horas del día todos los días del año, ya sea por medio del suministro de la empresa de electricidad o por sistemas de respaldo de energía eléctrica.
- Asegurar que las instalaciones donde se emplacen equipos eléctricos, tales como, transformadores y grupos electrógenos, entre otros, conserven sus características estructurales y mantengan su habitabilidad y funcionalidad.

- Asegurar la adecuada ventilación y temperatura de los recintos donde se emplazan los equipos eléctricos, para lo cual deberá efectuar la coordinación de los mantenimientos de los sistemas de climatización que correspondan, dejando el respectivo registro en el SIC, debiendo garantizar siempre que se cumplan las recomendaciones de los fabricantes de los mismos, respecto a las temperaturas máximas y mínimas y otras consideraciones ambientales, permisibles.
- Asegurar la operatividad de los sistemas de extinción contra incendios en los recintos donde se emplazan los equipos y tableros eléctricos, para lo cual la Sociedad Concesionaria deberá efectuar la coordinación de los mantenimientos de los sistemas de extinción que correspondan, dejando el respectivo registro en el SIC, debiendo garantizar siempre que se cumplan las recomendaciones de los fabricantes de los mismos, respecto a la seguridad y riesgo presentes.
- Inspeccionar todas las luminarias y sus mecanismos de encendido y apagado, incluyendo la reparación, reposición y/o reemplazo de los elementos defectuosos, tales como: postaciones, lámparas, tubos, partidores, transformadores, difusores, carcasas, sellos, cajas eléctricas de derivación, fotoceldas, sensores en general, entre otros.
- Registrar a través del Sistema Control Centralizado y Automatización, la lectura de los sistemas instalados, como potencia, amperaje y voltaje, a objeto de asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos en el Proyecto Definitivo.
- Deberá mantener un registro comparativo anual de las mediciones de la resistencia de las mallas de puesta a tierra, entre las mediciones iniciales y las mediciones periódicas, que deberá hacer durante la Etapa de Explotación. Dichos registros deben cumplir con lo dispuesto en el Proyecto Definitivo y lo establecido en la normativa vigente, debiendo proceder a la rectificación de la malla en caso de detectar parámetros fuera de rango.
- Efectuar certificaciones, a lo menos, una vez al año que den cuenta del correcto funcionamiento y fidelidad de los sistemas de remarcadores eléctricos.
- Informar al Inspector Fiscal respecto de cualquier falla o alteración en la iluminación artificial, que se registre en el SIC, dentro de los tiempos máximos que se indican a continuación, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC: 30 minutos para las zonas Muy Críticas y Críticas, y de 60 minutos para el resto de las zonas, entregando la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma.
- Informar al Inspector Fiscal respecto de cualquier falla o problemas en los circuitos eléctricos locales o en sus elementos, que se registre en el SIC, dentro de los tiempos máximos que se indican a continuación, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC: 20 minutos para las zonas Muy Críticas y Críticas, y de 30 minutos para el resto de las zonas, entregando la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma.
- Toda modificación de la instalación eléctrica se hará con previa autorización del Inspector Fiscal, asimismo estos cambios deberán quedar registrados en los planos as built, y actualizado en el sistema BIM. Sin perjuicio de lo anterior, toda modificación eléctrica será inscrita en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, y en la Autoridad competente que correspondiere.

- La Sociedad Concesionaria operará, mantendrá y reparará o repondrá los paneles solares fotovoltaicos definidos en el Proyecto Definitivo, procediendo a reponerlos cuando la reparación no asegure la eficiencia de diseño, o bien en caso de rotura o daño mayor.
- Los paneles solares fotovoltaicos deberán permanecer siempre limpios.
- La Sociedad Concesionaria monitoreará a través del Sistema de Control Centralizado y Automatización la eficiencia de estos paneles, registrando en el SIC las alteraciones de ella, e informando las posibles causas y soluciones a implementar.

b) Calidad de la Energía

La calidad de la energía eléctrica corresponde a la especificada en el Proyecto Definitivo y considera fenómenos transitorios, regulaciones de voltaje, frecuencias, caídas de voltaje, presencia de armónicos y todos aquellos acontecimientos que pudieran alterar la calidad de la energía.

La Sociedad Concesionaria monitoreará de manera permanente el suministro entregado por la empresa distribuidora eléctrica, debiendo además monitorear y controlar la generación de armónicos en los puntos de consumo.

A objeto de garantizar la Calidad de la Energía provista, se realizarán inspecciones además del mantenimiento de todos los equipos y dispositivos tales como: banco de condensadores, reguladores de voltaje, filtros de armónicos, entre otros, conforme las recomendaciones del fabricante, incluyendo ajustes, reposiciones y/o reemplazos. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria podrá proponer fundadamente al Inspector Fiscal, a contar del segundo Año de Explotación, una modificación a la periodicidad de las mantenciones.

La calidad de la energía provista al interior de los Establecimientos de Salud es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, por lo tanto, será de su cargo, costo cualquier cobro que por este motivo realice la empresa distribuidora de electricidad. La Sociedad Concesionaria tomará todas las acciones tendientes a mejorar la calidad de la energía en los plazos que otorgue el Inspector Fiscal.

En caso de discrepancia respecto del cumplimiento de los requerimientos establecidos en el presente Reglamento, respecto a la calidad de la energía provista, el Inspector Fiscal podrá solicitar a la Sociedad Concesionaria que contrate a su entero cargo, costo y responsabilidad, un sistema analizador de redes, provisto por consultores autorizados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que indique la situación y la calidad de la energía eléctrica en el punto que se indique.

La Sociedad Concesionaria, a objeto de garantizar la Calidad de la Energía provista, realizará, las siguientes actividades, entre otras:

- Efectuar el mantenimiento de los transformadores, estabilizadores de voltaje, filtros, supresores de transiente, y banco de condensadores, entre otros equipos, conforme lo dispuesto en el Proyecto Definitivo, las recomendaciones del fabricante y a la normativa vigente.

- Revisar y monitorear el funcionamiento de los equipos y componentes eléctricos que regulan la calidad de la energía eléctrica, debiendo realizar el mantenimiento y las correcciones pertinentes. Todo lo anterior, deberá siempre registrarse en el SIC, de manera que exista una trazabilidad de las mantenciones y funcionamiento de estos elementos. La Sociedad Concesionaria asegurará la adecuada ventilación y limpieza de los estabilizadores de voltajes, filtros y transformadores de aislación, entre otros.
- A requerimiento del Inspector Fiscal, la Sociedad Concesionaria realizará pruebas de aislación de transformadores y mediciones de tierra de protección, cuando se presenten condiciones anómalas o razones de verificación de los parámetros eléctricos, a partir de controles internos que se efectúen en el respectivo Establecimiento de Salud, registradas en el SIC. Con todo, los valores resultantes de las pruebas serán considerados para el plan de reposición de dichos equipos eléctricos, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.
- Efectuar mediciones lumínicas registrando sus resultados en el SIC, de manera de constatar si los niveles y rendimientos lumínicos se ajustan a lo definido en el Proyecto Definitivo, en caso contrario deberá proponer las acciones correctivas, las que deberán ser aprobadas por el Inspector Fiscal.
- Efectuar mediciones de aislación y tierras de protección a los transformadores de aislación definidos en el Proyecto Definitivo, debiendo registrar sus resultados en el SIC.
- El control de cumplimiento de los parámetros de servicio se efectuará a través del Sistema de Control Centralizado y Automatización, de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Definitivo. Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria monitoreará y asegurará el buen estado de los dispositivos destinados para este efecto. Adicionalmente, realizará las acciones correctivas al sistema de energía y de iluminación artificial para cumplir con los niveles de servicio establecidos en el Proyecto Definitivo.

c) Respaldo de Energía Eléctrica

Las instalaciones eléctricas del Establecimiento de Salud tendrán respaldo en un 100%, en el caso de un corte en el suministro de energía eléctrica, la Sociedad Concesionaria proveerá el suministro por medio de grupos electrógenos en un 100%, y por medio de UPS en los lugares definidos en el Proyecto Definitivo.

A objeto de garantizar el respaldo de la Energía Eléctrica, La Sociedad Concesionaria deberá cumplirá como mínimo con lo siguiente:

- Grupos Electrógenos

La rutina de mantenimiento obedecerá a las recomendaciones del fabricante, siendo coherente con el nivel de uso que se les den a los grupos electrógenos. A continuación, se mencionan los requerimientos básicos de mantenimiento para cada grupo electrógeno:

  - Efectuar una inspección visual diaria, incluyendo, al menos, una verificación de funcionamiento, incluyendo el chequeo y registro de parámetros
  - Efectuar un funcionamiento en vacío de los grupos electrógenos.

- Efectuar un mantenimiento de rutina, que incluya un chequeo y registro de parámetros, limpieza y funcionamiento con carga, entre otros. Asimismo, incluye la revisión y reparación según corresponda de los diferentes dispositivos asociados a los grupos electrógenos, como horómetros, calefactor, voltímetros para carga de batería, medidor de temperatura del agua de refrigeración, medidor de la presión de aceite, interruptor de partida manual y automática, testigos de falla en arranque, entre otros.
- Ejecutar un mantenimiento efectuado directamente por un servicio técnico autorizado por el fabricante o su distribuidor autorizado, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante respectivo. En particular se verificará el correcto funcionamiento de los tableros de transferencias y sincronismo.
- Efectuar la revisión, mantenimiento y pruebas que correspondan a las redes de combustible, las que deben estar en perfectas condiciones, sin filtraciones y convenientemente identificadas, cumpliendo con la normativa vigente.
- La Sociedad Concesionaria, ejecutará a su entero cargo, costo y responsabilidad, las acciones que sean necesarias a objeto de dar cabal cumplimiento a las normas ambientales vigentes, como también de conservar las inscripciones y certificaciones exigidas por la Autoridad Sanitaria.
- La Sociedad Concesionaria asegurará el mantenimiento de las condiciones de insonorización de las salas de grupos electrógenos, de acuerdo a lo establecido en el respectivo Proyecto Definitivo.
- El programa anual de mantenimiento establecerá el recambio de baterías, aceites y la renovación del sistema de combustible y filtros.
- La Sociedad Concesionaria establecerá en su Programa Anual los procedimientos de operación de los grupos electrógenos, como es la presencia cuando el grupo electrógeno está funcionando, los operadores deberán estar alerta por problemas mecánicos que podrían generar condiciones inseguras o peligrosas.
- La Sociedad Concesionaria mantendrá y asegurará de manera permanente la ventilación necesaria de la sala de los grupos electrógenos, debiendo monitorear de manera automática que las condiciones de temperatura de dicho recinto se mantengan en los rangos establecidos por el fabricante de los mismos. En caso contrario, deberá corregir de manera inmediata tal condición, registrando la acción correctiva en el SIC.

- UPS (Uninterruptible Power Supply)
  - Revisar y monitorear el funcionamiento de las UPS o sistemas de respaldo de energía, tableros de transferencia y tableros generales, entre otros. Realizando el mantenimiento y las correcciones pertinentes.
  - Asegurar la adecuada ventilación y temperatura de los recintos donde se emplazan las UPS a través del Control Centralizado, para lo cual se efectuará la coordinación del mantenimiento de los sistemas de climatización que correspondan, dejando el respectivo registro en el SIC, garantizando, siempre, que se cumplan las

recomendaciones de los fabricantes de las mismas, respecto a las temperaturas ambientales máximas y mínimas y otras consideraciones ambientales permisibles.

- Ejecutar un mantenimiento el que deberá ser efectuado directamente por un servicio técnico autorizado, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante. Asimismo, deberá efectuar las mediciones de carga de las baterías de las UPS, registro que condicionará el programa de reposiciones de ellas, que deberá desarrollar la Sociedad Concesionaria con la autorización previa del Inspector Fiscal. Con todo, una pérdida del 20% de la duración de la carga (autonomía), implicará que la Sociedad Concesionaria deberá programar el recambio de las baterías para el siguiente Programa Anual. Una pérdida de la capacidad de duración de la carga superior al 40%, significará que la Sociedad Concesionaria, deberá proceder, en un plazo no superior a 60 días, al respectivo reemplazo.
- Realizar pruebas de funcionamiento, realizando cortes de la energía y determinando la autonomía del sistema.

d) Condiciones Físicas

Se realizará mantenimiento de las instalaciones eléctricas, las cuales deberán asegurar el funcionamiento de los sistemas, de conformidad a lo establecido en el Proyecto Definitivo. La Sociedad Concesionaria cumplirá, como mínimo, con los siguientes requerimientos particulares:

- Establecer una inspección visual de las instalaciones eléctricas, de sus redes y de los artefactos eléctricos, de manera que la rotulación de éstos permanezca en el tiempo y esté siempre actualizada, tanto físicamente, como en el SIC. Sin perjuicio de lo anterior, cada vez que se realice una modificación de las instalaciones eléctricas, se actualizará la información y/o rotulación correspondiente.
- Efectuar una inspección visual con el objeto de verificar el orden y rotulación de los alimentadores, subalimentadores, cables eléctricos y componentes de tableros. Mantendrá los tableros eléctricos siempre limpios, con sus fijaciones y anclajes en buen estado, las ventilaciones despejadas, sin elementos extraños o ajenos a ellos en su interior, con sus sellos antifuegos no deteriorados. Contará con información actualizada en los diagramas eléctricos in situ, y en el SIC.
- Inspeccionar de manera permanente y verificar que las condiciones de acceso restringido a los tableros eléctricos, para personas ajenas a la prestación de este servicio, sean debidamente mantenidas. En caso de encontrar que estas condiciones no se cumplen, informará al Inspector Fiscal a través del SIC, proponiendo las medidas para subsanar y dar cumplimiento a las mismas.
- Revisará y monitoreará las condiciones de uso de los artefactos y las instalaciones eléctricas de uso habitual, de los usuarios del respectivo Establecimiento de Salud, tales como: equipos de iluminación, molduras o bandejas portainstalaciones y alimentaciones de columnas portainstalaciones, enchufes, transformadores de aislación, entre otros. Se deberá realizar el mantenimiento y las correcciones pertinentes.

- Procederá, a la reposición a su entero cargo y costo, en el plazo máximo de una semana, de artículos dañados como, lámparas, luminarias de cualquier naturaleza, enchufes, interruptores, repuestos, protecciones, tubos fluorescentes, ampolletas, focos, bulbos, entre otros, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad. En los casos que sea considerado necesario para el normal funcionamiento del respectivo recinto, el Inspector Fiscal podrá fijar un plazo menor. La reposición y/o reemplazo de cualquiera de los elementos o partes serán de calidad técnica equivalente, o superior, a la inicial definida en el Proyecto Definitivo. Con todo, en aquellos casos en que la reposición y/o reemplazo de éstos involucre unidades dentro de un área con más elementos, no se admitirá cambios de calidades ni formas o características, efectuando la reposición y/o reemplazo por uno idéntico o cambiar la totalidad de ellos.
- Durante el décimo Año de Explotación, realizará una revisión general de la totalidad de la red eléctrica, realizando pruebas de aislación, funcionamiento y operatividad, y la reposición de los elementos dañados, con pérdida de capacidades o término de la vida útil incluyendo los alimentadores y subalimentadores ("overhaul").
- Efectuará un mantenimiento que garantice el correcto estado de las bandejas y molduras eléctricas murales, cajas eléctricas, que estén bien afianzadas y cerradas, de acuerdo a lo indicado en el Proyecto Definitivo.
- Revisará y reparar si procede, todas las cámaras de inspección de las mallas puestas a tierra, contempladas en el Proyecto Definitivo. Con todo, las cámaras eléctricas, sea cual sea su función, estarán limpias y secas, asegurando que sus paredes, tapas, anillos y rotulaciones en buenas condiciones.
- Inspección del estado de las luminarias de cualquier naturaleza, procediendo a la eliminación de óxidos y tratamiento de pintura antióxido, si corresponde. Asimismo, se aplicará pintura antióxido y pintura de terminación a la totalidad de la estructura de cada luminaria exterior, si correspondiera.
- Mantendrá el sistema pararrayos de acuerdo a recomendaciones del fabricante. Efectuándose con el fin de asegurar su funcionalidad y el buen estado de los sistemas de anclaje y vientos del sistema pararrayos, los que deben permanecer firmes y tensos, y no deberán presentar muestras de inestabilidad o de baja resistencia mecánica.
- La Sociedad Concesionaria realizará inspecciones visuales y pruebas al sistema de pararrayos, posterior a una tormenta eléctrica, de acuerdo a las instrucciones de fabricante, registrando en el SIC dicha inspección y resultados, procediendo a la reparación y/o reposición de los elementos dañados, en el plazo que otorgue el Inspector Fiscal.
- La Sociedad Concesionaria realizará pruebas termográficas a los siguientes elementos, como mínimo: transformadores, alimentadores principales, tableros eléctricos generales y de distribución, y cualquier artefacto eléctrico que genere altos niveles de exotermia.
- La Sociedad Concesionaria subsanará en el plazo de 4 horas, contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC, cualquiera de las siguientes incidencias: tableros sin rotulación o con información desactualizada; cableado, subalimentadores o alimentadores con pérdida de identificación o en desorden; instalaciones eléctricas por

medio de alargadores o artefactos que contravengan el Proyecto Definitivo; cajas eléctricas abiertas o rotas y con exposición de cableado; y artefactos eléctricos sin rotulación.

7.7.1.3.4. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Transporte Vertical

La Sociedad Concesionaria cumplirá con los siguientes requerimientos mínimos:

- Inspección visual de las unidades que conforman el sistema de transporte vertical conforme lo definido en el Proyecto Definitivo.
- Mantener en permanente funcionamiento, a lo menos el 50% de los equipos que componen cada batería de ascensores correspondiente a un mismo núcleo de circulación vertical, definidas en el Proyecto Definitivo. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria mantendrá en condiciones de operación, de manera simultánea, a lo menos el 90% de la totalidad de los ascensores.
- Asegurar las 24 horas del día y todos los días del año, asistencia oportuna para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, ya sean solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloqueos de puertas, reposición de luminarias, operación personalizada del ascensor ante requerimientos de algún usuario SIC (helipuerto, viajes individuales entre recintos asistenciales) según la necesidad clínica determinada por el usuario SIC. Para estos efectos, La Sociedad Concesionaria contará como mínimo con lo siguiente:
  - Planes de contingencia ante eventos de personas atrapadas, teniendo que realizar programas de capacitación a personal de la Sociedad Concesionaria que participa en la prestación del servicio, como también a aquellos funcionarios que designe la Dirección del respectivo Establecimiento de Salud.
  - Planes de operación que aseguren la existencia y disposición de las llaves de accionamiento de los ascensores, para operarlos manualmente frente a emergencias o necesidades del respectivo Establecimiento de Salud, en un plazo máximo de 10 minutos contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC.
  - Disponer letreros informativos de seguridad, relativos al no uso de ascensores en determinados casos como incendios, así como también letreros informativos orientados al usuario, para dar a conocer situaciones especiales a los usuarios, tales como ascensores en mantención, entre otros avisos útiles.
- La Sociedad Concesionaria incluirá en el programa de mantenimiento preventivo de todas las unidades de transporte vertical, actividades, tales como: termografía, medición de vibraciones, análisis de aceite (en los equipos que corresponda), entre otras acciones. Debiendo informar en el SIC los resultados y propuestas de mantenimiento.
- La Sociedad Concesionaria efectuará el mantenimiento de las unidades, de conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente y en particular a la Ley Nº 20.296. Contratará una empresa autorizada para estos efectos, previa aprobación del Inspector Fiscal, a su

entero cargo, costo y responsabilidad, para que realice la auditoría del mantenimiento de los equipos de transporte vertical.

- Mantendrá toda la infraestructura e instalaciones asociadas al funcionamiento de los ascensores, tales como: cajas de ascensores, salas de máquinas y fosos, entre otros, limpios y ordenados, sin material de desecho, repuestos o material de otros equipos.
- Informará al Inspector Fiscal, respecto de cualquier incidencia registrada en el SIC, la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 30 minutos contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC.
- Mantendrá los estándares de seguridad exigidos en la normativa de diseño vigente y su correspondiente certificación de mantenimiento. Los certificados del mantenimiento ejecutados al transporte vertical se almacenarán en el SIC y estará asociado a cada equipo.
- El mantenimiento del sistema de Transporte Vertical considerará, entre otros, los siguientes requerimientos particulares:
    - Programación del cambio de las diferentes tarjetas, cables, mallas infrarrojas, tableros de control, entre otros elementos, de manera que garantice el continuo funcionamiento de acuerdo a los estándares requeridos.
    - Mantener las condiciones de calidad en cabina definidas en el Proyecto Definitivo, tales como: confort, revestimientos de pisos, paredes, cielos, botoneras, sistemas de iluminación, de comunicación, extracción de aire, alarmas, sensores de seguridad, señalética audiovisual, conservación de la señalética de emergencia y seguridad, entre otros definidos en los procedimientos del respectivo PAPS.
    - Mantener las condiciones de funcionalidad definidos en el Proyecto Definitivo, en relación a: nivelación con cada piso durante la apertura de puertas, suavidad del recorrido, chambranas, botoneras, puertas, sensores de seguridad, señalética audiovisual, entre otros. Asimismo, los sistemas de transporte vertical deberán mantener la conectividad con los sistemas de Protección Contra Incendio Activo y Pasivo, sistema de Tecnovigilancia, con el Sistema de Control Centralizado y Automatización, definidos en el Proyecto Definitivo.

7.7.1.3.5. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Corrientes Débiles

La Sociedad Concesionaria, a contar del séptimo Año de Explotación, realizará una revisión general de la totalidad de los subsistemas de Corrientes Débiles, realizando pruebas de funcionamiento y operatividad, y la reposición de los elementos dañados, con pérdida de capacidades, o término de la vida útil. Asimismo, entregará al Inspector Fiscal un plan de reposición de los distintos subsistemas. Lo anterior, sin perjuicio que el Inspector Fiscal, por motivos debidamente justificados o atribuibles a fallas reiteradas de algunos de los subsistemas pertenecientes al sistema de Corrientes Débiles, solicite esta revisión general o se adelante la reposición.

La Sociedad Concesionaria cumplirá con los requerimientos mínimos de mantención para cada uno de los subsistemas que se señalan a continuación:

1) Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Cableado Estructurado

Para estos efectos deberá cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

- La Sociedad Concesionaria mantendrá procedimientos operativos de detección de cualquier anomalía en el cableado o en sus accesorios, que pudiese afectar la disponibilidad y calidad de la señal de la red de comunicaciones, registrando en el SIC las razones por las que efectivamente el servicio se vio alterado o interrumpido y la solución al mismo.
- Sin perjuicio de las mantenciones preventivas o correctivas que realice la Sociedad Concesionaria a los aparatos telefónicos, efectuará su reposición durante el décimo Año de Explotación, debiendo presentar al Inspector Fiscal, para su aprobación, en conformidad con los que señale la empresa de comunicaciones contratadas por el Ministerio de Salud, aparatos de calidad técnica equivalente a los existentes o superior.
- La Sociedad Concesionaria mantendrá la certificación de los puntos Full IP, durante toda la Etapa de la Explotación, debiendo certificar cada vez que realice modificaciones o aumento de puntos.
- La Sociedad Concesionaria mantendrá la rotulación y orden de los cables, de manera permanente, asegurando que no existan bandejas porta conductoras ni cajas o racks abiertos.
- La Sociedad Concesionaria llevará en el SIC, el registro actualizado de los puntos Full IP y su función y/o características, por recintos.
- Los aparatos telefónicos, rack y cajas murales, entre otros componentes del sistema de comunicaciones e informática, se mantendrán operativos y disponibles las 24 horas del día, durante todos los días del año. Se asegurará que el sistema telefónico no presente ruidos ni interrupciones.
- La Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal respecto de cualquier incidencia registrada en el SIC, la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 30 minutos contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC.

2) Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Megafonía, Llamado de Pacientes y Sonorización

Conforme a lo dispuesto en el Proyecto Definitivo, la Sociedad Concesionaria proveerá la operación de señales de música ambiental y de audio mensajes, a través del subsistema de megafonía y sonorización, las que serán entregadas por equipos ubicados en la Sala de Control Centralizado y Automatización, además efectuará el mantenimiento de todos los elementos que conforman este subsistema.

Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria cumplirá los siguientes requerimientos:

- Se revisará la operación del sistema de megafonía y de Llamado de Pacientes, ambos según las definiciones que al respecto se establece en el Proyecto Definitivo, dejando registro de esta revisión en el SIC. En caso de falla, un usuario SIC generará una solicitud de mantenimiento.
- Asimismo, mantendrá debidamente capacitados a los funcionarios del respectivo Establecimiento de Salud, para la adecuada utilización de estos equipos en los puntos establecidos para estos efectos en el Proyecto Definitivo, en caso de que esta función no sea ejecutada por la Sociedad Concesionaria.
- La Sociedad Concesionaria es responsable, a su entero cargo y costo, de proveer los servicios de música ambiental, a través de empresas proveedoras de estos servicios. La Sociedad Concesionaria presentará al Inspector Fiscal para su aprobación, alternativas de programación de música para el semestre siguiente, como también para fechas especiales.
- Efectuará un mantenimiento del subsistema, que incluya las líneas de altavoces, circuitos abiertos y cortocircuitos a tierra, amplificadores, o cualquiera otra irregularidad, parlantes, software, entre otros elementos componentes.
- La Sociedad Concesionaria deberá subsanar en el plazo de:
  - 12 horas, contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC, cualquier incidencia que signifique una interrupción del servicio de Llamado de Pacientes.
  - 2 horas, contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC, cualquier incidencia que signifique una interrupción del servicio de Megafonía, que pudiese afectar el sistema de evacuación.
  - 48 horas, contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC, cualquier incidencia que signifique una interrupción del servicio de Música Ambiental.

3) Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Alama de Paro y Botón de Pánico.

- La Sociedad Concesionaria efectuará un mantenimiento preventivo y correctivo de acuerdo a las recomendaciones y pautas del fabricante, así como la reposición de equipos al término de su vida útil, a su entero cargo, costo y responsabilidad.
- La Sociedad Concesionaria subsanará en el plazo de 2 horas, contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC, cualquier incidencia que signifique una interrupción del servicio.

4) Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Llamado de Enfermera

- La Sociedad Concesionaria efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de llamado de enfermera, tanto de sus instalaciones como del equipamiento, incluyendo a lo menos, los siguientes elementos: canalización, cableado, central, aparatos intercomunicadores y todos sus accesorios, consola de llamadas, pulsadores,

canceladores, micrófonos, altavoces, lámparas de señalización, kit de alimentación del sistema de llamado con sus fuentes de poder, filtros, baterías, entre otros definidos en el procedimiento asociado en el PAPS. Este mantenimiento se efectuará conforme a las recomendaciones y pautas del fabricante y se registrará en el SIC.

- La Sociedad Concesionaria garantizará que el sistema esté operativo debiendo cumplir con un uptime mínimo de un 99% semestral para cada consola ubicada en las respectivas estaciones de enfermería.
- Además, informará al Inspector Fiscal respecto de cualquier incidencia en el SIC, registrando la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 30 minutos, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC.

5) Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema Turnomático.

- La Sociedad Concesionaria efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo, tanto de sus instalaciones propias, como de la canalización, cableado central, consola, fuentes de poder, entre otros definidos en los procedimientos asociados en el PAPS. Este mantenimiento se efectuará conforme a las recomendaciones y pautas del fabricante y se registrará en el SIC.
- La Sociedad Concesionaria tendrá un plan de contingencia, en el PAPS, en caso de falla de una o más instalaciones, el cual estará coordinado con el respectivo Establecimiento de Salud. En todo caso, el plazo para reparar la falla no podrá superar las 48 horas contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC.

6) Servicio de Mantenimiento de Instalaciones y Equipamiento de Otros Subsistemas: Radiocomunicaciones, Señalización Horaria y Antenas de TV y circuito abierto y cerrado de TV.

- La Sociedad Concesionaria efectuará el mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de corrientes débiles, sea como sistemas independientes o asociados al cableado estructurado de los subsistemas de Radiocomunicaciones, Señalización Horaria y Antenas TV, circuito abierto y cerrado de TV. Este mantenimiento deberá efectuarse conforme las pautas del(los) fabricante(s), considerando todos los elementos necesarios para que el sistema esté plenamente operativo.
- La Sociedad Concesionaria es responsable, a su entero cargo, costo y responsabilidad, de proveer los servicios de TV destinado para entretenimiento, a través de empresas proveedoras de estos servicios (cable o señal satelital pagada).
- La Sociedad Concesionaria garantizará que el subsistema de radiocomunicaciones y el circuito cerrado de TV de uso clínico, estén operativos, debiendo cumplir cada uno de ellos con un uptime mínimo de un 99% semestral.
- La Sociedad Concesionaria tendrá un plan de contingencia, en el PAPS, en caso de falla del subsistema Circuito de TV de entretenimiento de pacientes y funcionarios, el cual

estará coordinado con cada Establecimiento de Salud. Asimismo, efectuará una mantención de soportes y anclajes de las pantallas de televisión verificando que no representen riesgo de caídas, y efectuando los ajustes y reparaciones que correspondan para estos efectos. En todo caso, el plazo para reparar un equipo no podrá superar las 24 horas contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC.

- La Sociedad Concesionaria informará, al Inspector Fiscal, respecto de cualquier incidencia registrada en el SIC, la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 30 minutos, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC.

7.7.1.3.6. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Central Térmica, Climatización, Refrigeración y Gas Combustible

El Sistema de Central Térmica, Climatización, Refrigeración y Gas Combustible, será operado por la Sociedad Concesionaria, de manera presencial y/o a través del Sistema de Control Centralizado y Automatización, conforme a lo dispuesto en el Proyecto Definitivo, debiendo para la operación, desarrollar procedimientos, los que deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal, antes de su implementación y están reflejados en el PAPS.

La Sociedad Concesionaria considerará condiciones de operación, es decir, la forma como el sistema estará preparado para funcionar bajo los siguientes escenarios:

- Normal Diurna.
- Normal Nocturna.
- Incendio en la Central Térmica.
- Incendio en otros edificios del respectivo Establecimiento de Salud.
- Después de movimiento sísmico o terremotos.
- Corte de energía eléctrica parcial.
- Corte de energía eléctrica total.
- Funcionamiento con generador de emergencia.
- Alternancia de combustible
- Funcionamiento en modo de ventilación o enfriamiento nocturno.
- Funcionamiento en modo de reducción de gasto de energía.
- Otros que pudiese definir el Inspector Fiscal.

Las mencionadas condiciones de operación estarán descritas en el Programa Anual correspondiente.

El sistema estará operativo las 24 horas del día, todos los días del año, según lo establecido en las especificaciones de operación, señaladas en el Proyecto Definitivo.

El mantenimiento incluirá actividades tales como: limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación; corrección de fugas de aire desde los ductos; limpieza de difusores y rejillas de ductos; cambio de filtros en manejadoras de aire, de acuerdo a uso; revisión y corrección de circuitos y tuberías de refrigeración; recargas de refrigerante; restauración de aislamientos térmicos en componentes del sistema; reparación y/o reposición de paneles solares si los

hubiese; revisión y limpieza de las bandejas de condensación y ductos de purga; mantenimiento de estanques y sistemas de enfriamiento y calentamiento de agua, entre otras.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria efectuará el mantenimiento de los sistemas de refrigeración, correspondientes a cámaras refrigeradas, incluidas en el Proyecto Definitivo.

Asimismo, todos los equipos y accesorios contarán con su respectiva señalética de identificación en buen estado, según un código que tendrá su correlato en planos as built.

Las instalaciones y equipamiento de este sistema deberán funcionar en los rangos de ruido, vibraciones, temperaturas, humedad, presiones y recambios de aire establecidos en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal y la normativa vigente.

Tratándose de los elementos que luego se indican, la Sociedad Concesionaria cumplirá con los requerimientos mínimos que a continuación se señalan:

Central Térmica

- El mantenimiento de la Central Térmica y sus equipos generadores, intercambiadores y acumuladores de agua caliente de calefacción y agua caliente sanitaria la que comprenderá, al menos, el desarme de las calderas, revisión del manto y pruebas de estanqueidad y presiones, y otras que sean exigidas por la normativa vigente y las recomendaciones del respectivo fabricante, y será efectuada por una empresa autorizada al efecto por la Autoridad competente, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria efectuará inspecciones, limpieza técnica, lubricación, reparación de aislación, revisiones de fugas, cambios de empaquetaduras, entre otras actividades descritas en el respectivo procedimiento del PAPS.
- Mantendrá y operará las calderas para generación de agua caliente y vapor si correspondiese, con sus correspondientes accesorios, tales como: bombas, válvulas, termostatos, aislación térmica, quemadores de combustible, chimeneas, estanques de combustibles, entre otros, de acuerdo a las condiciones de diseño y normativa vigente.
- Efectuar con la periodicidad que establece la normativa vigente, las mediciones de gases y material particulado, debiendo además siempre garantizar que las emisiones estén dentro de los rangos de máximos permitidos por la misma.
- Medir e informar diariamente en el SIC todos los consumos de fluidos o de energía, independiente de la circunstancia de operación, como también los niveles de combustibles consumidos y el nivel del estanque respectivo.
- Efectuar la operación diaria de la totalidad de los sistemas anti Legionella Pneumophila, según los parámetros de temperatura establecidos en el Proyecto Definitivo.
- Efectuar, a su entero cargo y costo, la operación diaria del sistema de ablandamiento de las aguas de la Central Térmica, debiendo medir los diferentes parámetros que aseguren la calidad de las aguas, y recargar con sales cuando corresponda.
- Mantener y asegurar que el sistema de ablandamiento de las aguas para la Central Térmica se realiza en conformidad a lo establecido por el fabricante del sistema, y en concordancia al uso de la misma.

- La Sociedad Concesionaria inspeccionará que las condiciones de aislamiento térmico de las redes, válvulas y estanques permanezcan de acuerdo a los requerimientos del Proyecto Definitivo, realizando las acciones correctivas y/o de reemplazo que procedan dentro de 30 días de registrada la anomalía.
- La Sociedad Concesionaria garantizará la operatividad de la Central Térmica, debiendo cumplir con un uptime mínimo de un 99,9% semestral.
- Asegurar que las instalaciones donde se emplace la Central Térmica mantengan la habitabilidad y funcionalidad establecidos en el Proyecto Definitivo, para lo cual efectuará inspecciones visuales y en su estructura procediendo a reparar cualquiera de sus elementos en caso de ser necesario, todo lo cual deberá registrarlo en el SIC.
- Efectuará el mantenimiento del sistema piping de la Central Térmica, verificando que no presenten filtraciones ni presencia de óxidos.
- Efectuará el mantenimiento de todos los dispositivos de corte y regulación, asegurando que estén disponibles y operativos.
- Deberá realizar la limpieza y reparación, de los cilindros de agua caliente.
- En los casos que se disponga de estanque de petróleo, según corresponda conforme al Proyecto Definitivo, realizará a lo menos las siguientes acciones:
    - Revisión y verificación de llenado de los estanques, de manera de garantizar siempre el nivel óptimo para el funcionamiento de las instalaciones.
    - Revisión y mantención de las condiciones de seguridad en el perímetro, del o los estanques, de acuerdo a lo establecido por la Normativa vigente
    - Limpieza de los estanques
    - Verificación de paredes y hermeticidad mediante ensayes realizados por laboratorios autorizados.
- Realizará pruebas cualitativas y cuantitativas de conservación y estado de los materiales y uniones a los cilindros de acumulación de agua caliente, que recomienda el fabricante. La Sociedad Concesionaria dispondrá en el PAPS y presentará al Inspector Fiscal un plan de contingencia cuando deba realizar estas mantenciones y pruebas, para minimizar los efectos en la funcionalidad del respectivo Establecimiento de Salud.
- La Sociedad Concesionaria, de acuerdo con las recomendaciones del fabricante de los sistemas de calefacción y de refrigeración del agua, dispuestos en el Proyecto Definitivo, estructurará el respectivo Programa Anual. Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria incorporará estrategias para mantener la funcionalidad de los recintos clínicos y el respectivo equipamiento médico, como también mantener las condiciones de confort en los recintos comprendidos en la zonificación Muy Críticos y Críticos.

La Sociedad Concesionaria registrará todas las actividades de mantenimiento anteriormente mencionadas en el SIC.

Climatización

- Dispondrá de un procedimiento para la mantención de los equipos de climatización de funcionamiento continuo, el cual contiene, a lo menos, los siguientes aspectos: aviso previo a los usuarios del recinto que atiende el equipo con antelación mínima de 7 días;

medidas para mitigar el impacto de la mantención, las cuales deben estar aprobadas previamente por el Inspector Fiscal; y flexibilidad de fechas y horarios, el detalle se encuentra en el procedimiento respectivo del Programa Anual.

- El mantenimiento de los equipos y sistemas de climatización deberá considerar, como mínimo, rutinas de limpieza técnica; lubricación; inspecciones; cambio de filtros; mediciones de calidad del aire; pruebas y revisiones de mangueras y correas; pruebas de presión y desarmes; revisión de elementos; y accesorios, tales como, los instrumentos de control, presóstatos, termostatos, entre otros, con la periodicidad y alcances establecidos en el respectivo Programa Anual.
- Efectuar un mantenimiento para los equipos de funcionamiento permanente o continuo, las 24 horas, y para los equipos de funcionamiento no continuo.
- La Sociedad Concesionaria incluirá en los programas de mantenimiento para los equipos, dependiendo de sus características (máquinas rotativas, térmicas o eléctricas), la realización de actividades que contengan técnicas objetivas de mantenimiento preventivo, registrando sus resultados en el SIC y proponiendo al Inspector Fiscal las acciones correctivas que correspondan.
- Repondrá los filtros absolutos de cada equipo de aire definido en el Proyecto Definitivo, además realizará el test D.O.P. (DiOctil-Phtalato) u otro debidamente aprobado por el Inspector Fiscal, para certifique la eficiencia de cada filtro absoluto repuesto y su respectiva instalación. Asimismo, realizará mediciones de la calidad del aire (nivel de particulado y cálculo de las renovaciones de aire), en los recintos donde se instalen filtros absolutos.

  A requerimiento del Inspector Fiscal, La Sociedad Concesionaria efectuará mediciones de la calidad del aire, adicionales a las ya señaladas, por razones sanitarias que evidencien contaminación por vía aérea. En caso de comprobarse que son atribuibles a la calidad del aire, la Sociedad Concesionaria deberá realizará las acciones correctivas correspondientes, en el plazo definido por el Inspector Fiscal.
- Monitoreará y controlará, el sistema de climatización, a través del sistema de Control Centralizado y Automatización, debiendo poder activar o desactivar equipos y sistemas, conforme lo establezca el Inspector Fiscal, frente a situaciones puntuales o cambios de programas preestablecidos.
- En caso de falla del sistema de monitoreo on line, La Sociedad Concesionaria, diariamente, inspeccionará la sala de máquinas (piso mecánico) que climatiza los pabellones quirúrgicos, de modo de verificar oportunamente la existencia de posibles filtraciones, producto de fallas de juntas de expansión, tuberías en mal estado u otras causas.
- Realizará pruebas de estanqueidad en las cajas de filtros de los equipos manejadoras de aire, en los equipos recuperadores de energía y en los ductos de inyección y extracción. Dependiendo del resultado de estas pruebas, el Inspector Fiscal solicitará a la Sociedad Concesionaria reponer, reemplazar o reparar los sistemas.
- Cambiará los componentes de los tableros de control de los equipos de climatización.

- Inspeccionar el estado de los cojinetes de los equipos de climatización y el estado de las redes en los puntos que traspasan juntas de dilatación, realizando las acciones correctivas que correspondan.
- Inspeccionar ante requerimiento del Inspector Fiscal, el estado de los templadores insertos en los ductos, todo en coordinación con el servicio de mantenimiento y operación del sistema de Protección contra Incendios.
- Realizará el mantenimiento de todos los sistemas controladores y actuadores de temperatura y de caudal de fluidos.
- Subsanar en el plazo de 30 minutos, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC, cualquiera de las siguientes incidencias: filtraciones de agua producto del aire o vapor condensado al interior de los recintos; activación y desactivación de uno o más equipos de climatización, fuera del programa de funcionamiento del sistema, para recintos tales como: salas de aislamiento, pabellones, central de mezclas entre otros recintos; funcionamiento deficiente de la temperatura en algún recinto por fuera de los rangos establecidos en el Proyecto Definitivo.
- Informará al Inspector Fiscal respecto de cualquier incidencia registrada en el SIC, como anomalías y alarmas constatadas y alertadas a través del Sistema de Control Centralizado y Automatización, así como de las medidas tomadas para reparar los eventos alertados.
- Subsanar en el tiempo establecido por el Inspector Fiscal en el SIC, las incidencias o fallas previamente evaluadas.

Cámaras frigoríficas

La Sociedad Concesionaria efectuará actividades de mantención e inspección a las cámaras frigoríficas definidas en el Proyecto Definitivo, las que considerarán, al menos: cambio de filtros, revisión y rellenado de aceite y refrigerante, cuando corresponda, revisión del sistema de alarmas y detección de fugas, y las acciones correctivas que correspondan.

Se incluyen en el PAPS, actividades de mantenimiento preventivo, debiendo registrar sus resultados en el SIC y proponiendo las acciones correctivas que correspondan.

Adicionalmente, efectuará un mantenimiento de al menos los siguientes elementos: unidades evaporadoras y condensadoras, cañerías, mangueras, instalación eléctrica, iluminación, tableros eléctricos y de control, válvulas de corte y termostáticas, solenoide, entre otros.

El mantenimiento también comprende la calibración de instrumentos por laboratorio autorizado, cuando sea procedente, conforme a las recomendaciones del fabricante.

Asimismo, deberá considerar la revisión de las tabiquerías componentes de las cámaras, sus uniones y sellos, la hermeticidad de las puertas y el estado de su quincallería, los desagües y todo otro componente definido en el Proyecto Definitivo.

El tiempo máximo de reparación, de cualquier componente que pueda comprometer la calidad de los productos refrigerados o del sistema de control, no podrá superar las 24 horas desde la solicitud del requerimiento en el SIC.

1) **Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones del Subsistema de Gas combustible**

La Sociedad Concesionaria realizará las siguientes actividades:

- Inspección de las redes y equipos asociados, incluyendo anclajes metálicos y otros concurrentes.
- A objeto de garantizar las condiciones funcionales y de operación, la Sociedad Concesionaria realizará inspecciones (visuales y en su estructura) de los distintos elementos que conforman este sistema.
- En el caso de Estanques de gas combustible, de acuerdo con el Proyecto Definitivo, realizará las siguientes actividades:
  - Revisión y verificación de llenado de los estanques, de manera de garantizar siempre el nivel óptimo para el funcionamiento de las instalaciones.
  - Revisión y mantención de las condiciones de seguridad en el perímetro, del o los estanques, de acuerdo con lo establecido por la Normativa vigente.
  - Revisión del estado de hermeticidad e impermeabilidad de los estanques, tapas y escalines.
- La Sociedad Concesionaria efectuará pruebas de hermeticidad de las redes y revisión de fugas de las instalaciones, cajas de válvulas y conexiones, de acuerdo con la normativa vigente, debiendo además demostrar anualmente la seguridad de la red de gas combustible, a través del sello verde otorgado por empresa autorizada por la SEC.
- Los remarcadores y el sistema de registro para individualizar los consumos de gas combustible, en cada uno de los recintos indicados en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal, se encontrará permanentemente operativos y debidamente calibrados.
- Informar al Inspector Fiscal respecto de cualquier incidencia registrada en el SIC, la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 15 minutos contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC. Frente a una incidencia relacionada con el sistema de gas combustible, aplicará el respectivo plan de contingencia para este sistema, registrando en el SIC la ocurrencia y la aplicación del plan correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria monitoreará de manera permanente a través del sistema de Control Centralizado y Automatización, el mantenimiento de la potencia de diseño del campo geotérmico. Las condiciones iniciales del campo geotérmico establecidas en el Proyecto Definitivo se garantizarán mediante pruebas y procedimientos de medición del sistema. Anualmente, se informará al Inspector Fiscal si ha habido alteraciones de eficiencia, debiendo al efecto, dimensionar el impacto y consecuencias de la posible pérdida de eficiencia, a corto, mediano y largo plazo; proponiendo las acciones de mitigación y reparación que corresponda.

7.7.1.3.7. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Gases Clínicos y Aire Industrial

La Sociedad Concesionaria administrará, operará y controlará la oportuna y efectiva distribución de los distintos tipos de gases clínicos y de aire industrial, definidos en el Proyecto Definitivo, ya sea que se encuentren en estado gaseoso o líquido, hacia los distintos puntos de consumo, debiendo también asegurar el servicio a los recintos asistenciales que eventualmente requieran la entrega y retiro de botellas o cilindros, lo que será definido por el Inspector Fiscal, según indicación de la Dirección del Establecimiento de Salud, durante las 24 horas del día y todos los días del año.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria efectuará el mantenimiento y operación del sistema de vacío, aire medicinal, dental y aire industrial definido en el Proyecto Definitivo, y su distribución hasta los puntos de consumo, siendo los cilindros del banco de respaldo de entero cargo y costo de la Sociedad Concesionaria.

Cuando se realicen revisiones y pruebas de funcionalidad del sistema de Gases Clínicos, en ningún caso podrán afectar el funcionamiento del Establecimiento de Salud. La Sociedad Concesionaria coordinará el día y la hora con el Inspector Fiscal, para la realización de estas actividades y suministrará los medios alternativos de gases clínicos debidamente autorizados por la Autoridad competente al efecto, de modo de no interrumpir la continuidad de la atención asistencial, cuando corresponda. Para el caso en que el respectivo Establecimiento de Salud cuente con estanque criogénico, los gases clínicos envasados (Oxígeno gaseoso, óxido nitroso, entre otros) y el oxígeno líquido, definidos en el Proyecto Definitivo, serán abastecidos por una empresa proveedora, contratada para estos efectos por cada Establecimiento de Salud, siendo de éstos últimos, el costo y cargo de los consumos.

La Sociedad Concesionaria asegurará que todos los equipos, redes y componentes estén, permanentemente, con su respectivo código de color y dirección de flujo en buen estado.

El Concesionario deberá coordinar con el Servicio de Aseo y Limpieza General, la limpieza de los recintos donde existan equipos industriales de gases clínicos y de vacío, así como las áreas donde se almacenen cilindros de gases, convenientemente afianzados, llenos o vacíos. Dicha limpieza debe ser realizada por personal capacitado en función del riesgo que revisten estas instalaciones.

Además, la Sociedad Concesionaria cumplirá con los siguientes requerimientos mínimos:

a) Central de Gases

- Efectuar el mantenimiento de los equipos y componentes dispuestos en el Proyecto Definitivo, tales como: compresores, bombas de vacío, manifolds, sistemas de respaldo de gases, reguladores, tableros eléctricos y de control, alarmas, señalética, entre otros, conforme a las especificaciones y recomendaciones que establece para estos efectos cada fabricante. Este mantenimiento deberá efectuarlo un servicio técnico autorizado por el fabricante, a su entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

- Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria efectuará las siguientes acciones de mantenimiento, con la frecuencia que se indica:
  - Inspección de la Central de Gases, revisando valores de presión, posibles fugas, placas identificatorias o rotulación de señalética, estado general de la central y su correcto funcionamiento, debiendo subsanar los defectos detectados.
  - Realizar prueba de Hermeticidad debiendo subsanar los defectos detectados.
  - Efectuar cambios programados de: Repuestos del Kit de reparación (vástago, asiento, resorte, o-ring) de los reguladores de presión y reemplazo de válvulas de retención; reemplazo de flexibles y de la señalética y la válvula de seguridad.
  - Pintar el cerco de los recintos donde se encuentren las centrales de gases.
- Respecto de los equipos de generación de aire medicinal y de vacío, se deberán ejecutar las siguientes actividades: efectuar los despiches; inspección visual y reposición de empaquetaduras, niveles de aceite, filtros, filtros bacteriológicos, entre otros, además del mantenimiento y limpieza de los tableros eléctricos.
- Mantenimiento de los sitios de acopio, de acuerdo a los requerimientos de seguridad establecidos por normativa vigente y por el proveedor, incluyendo la segregación de botellas o cilindros, identificados, la señalética de advertencia y limpieza del recinto de la Central de Gases.
- Registrar en el SIC, cualquier incidencia detectada, tales como anomalías y alarmas constatadas, así como las medidas adoptadas para solucionar los eventos alertados.
- Registrar diariamente en el SIC el inventario físico de los cilindros y de todo control administrativo relativo a este servicio.
- Comprobar la calidad del aire producida por la central de aire, realizando las mediciones de: H20, C02, CO, S02, NOx (Monóxido y Dióxido de nitrógeno) y aceite, y realizando, además, los cambios de repuestos y/o ajustes necesarios. Los valores de estas mediciones se registrarán y monitorearán en el SIC.
- El sistema de generación de aire y de su funcionamiento, será monitoreado permanentemente por el Sistema de Control Centralizado y Automatización, debiendo La Sociedad Concesionaria registrar cualquier anomalía en el SIC, la que deberá ser subsanada de acuerdo con los planes de contingencias, previamente aprobados por el Inspector Fiscal.
- En el mantenimiento de los equipos generadores de aire medicinal y vacío, se evaluará el rendimiento de los equipos instalados a plena carga, debiendo alcanzar un umbral superior al 96%, según la fórmula que se indica a continuación:

$$Rendimiento = \frac{Potencia\ Demandada(kW)}{Potencia\ Nominal\ (kW)} > 96\%$$

- Para asegurar el buen funcionamiento de los equipos, la Sociedad Concesionaria realizará un estudio de vibraciones como también de otras técnicas objetivas de mantenimiento preventivo, ultrasonido, termografía, entre otras que serán definidas en el Programa Anual correspondiente. Los resultados de estas actividades se registrarán en el SIC, y en caso de que presenten parámetros anormales, se deberá proponer al Inspector Fiscal las acciones correctivas correspondientes.

- La Sociedad Concesionaria garantizará una disponibilidad o uptime de las centrales de aire y vacío del 100%.

b) Redes de Gases

Efectuar el mantenimiento de las redes y componentes dispuestos en el Proyecto Definitivo, tales como: válvulas, bandejas porta instalaciones, señalética, entre otros, conforme a los requerimientos que se indican:

- Inspección que incluirá la revisión de toda la red, para monitorear el estado de manómetros, válvulas de corte, señalética, placas identificatorias o rotulación de señalética de elementos y soportes, debiendo subsanar los defectos detectados.
- Realizar una Prueba de Hermeticidad debiendo subsanar los defectos detectados.
- Deberán pintarse las redes de gases y reponer la señalética en ellas. Sin perjuicio de lo anterior, el Inspector Fiscal, evaluará la pertinencia de reponer la pintura de la totalidad de la red o sólo de tramos parciales o solicitar repaso de la señalética. En todo caso, la señalética deberá siempre permitir su fácil y rápida identificación.
- Los resultados de las actividades mencionadas anteriormente se registrarán y monitorearán a través del SIC.
- Registrar en el SIC, cualquier incidencia detectada, como son anomalías y alarmas constatadas, así como las medidas adoptadas para solucionar los eventos alertados.
- Reparaciones de la red y de sus elementos, en un plazo máximo de 48 horas, contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC, de carácter no urgente.
- Reparaciones de la red y de sus elementos, en un plazo máximo de 20 minutos, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIC, para atender y satisfacer las solicitudes realizadas a través del sistema SIC en carácter de urgencia.

Asimismo, la Sociedad Concesionaria deberá revisar el estanque de oxígeno líquido, debiendo realizar, entre otras, las siguientes actividades:

- Revisión diaria de las instalaciones y registrar estado de ella en el SIC
- Realizar registro de los consumos
- Registrar llenado del estanque por parte del proveedor
- Hacer limpieza del área y retiro de hielo de cañerías y válvulas.
- Revisión de válvulas y realización de pruebas acordadas con el proveedor.
- Revisión de cercos metálicos y puerta de recinto, sistemas de cierre, iluminación, alarmas y manómetros.
- Revisión de pernos de anclaje de estanques y componentes

c) Recintos asistenciales con gases medicinales

Efectuar el mantenimiento de los equipos y componentes dispuestos en el Proyecto Definitivo, tales como: toma de gases y aspiración, reguladores, bandejas porta instalaciones, columnas porta instalaciones, señalética, entre otros, conforme a los requerimientos que se indican:

- Inspección visual, que incluirá la revisión de todas las tomas de gases y aspiración, ubicadas en los recintos asistenciales, incluyendo las válvulas de corte, señalética, placas identificatorias o rotulación, debiendo subsanar los defectos detectados.
- Realizar Prueba de Fuga en cada toma de gas debiendo subsanar los defectos detectados.
- Dispondrá de los siguientes equipos secundarios en backup, como mínimo: flujómetros de adulto, reguladores de vacío de adulto, frascos de aspiración, humidificadores, entre otros, en caso de falla del equipo o elemento en uso.
- Los resultados de las actividades mencionadas anteriormente se registrarán y monitorearán a través del SIC.
- Registrar en el SIC, cualquier incidencia detectada, como son anomalías y alarmas constatadas, así como las medidas adoptadas para solucionar los eventos alertados.

d) Sistemas de Alarmas y Cajas de Válvulas

Efectuar el mantenimiento de los sistemas de alarmas y cajas de válvulas dispuestos en el Proyecto Definitivo, conforme a las especificaciones y recomendaciones que establece, para estos efectos, cada fabricante.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria realizará las siguientes acciones de mantenimiento con la frecuencia que se indica:

- Inspección visual, que incluirá la revisión, de todas las alarmas y cajas de válvulas, funcionamiento y señalética, debiendo subsanar los defectos detectados.
- Realizar pruebas de funcionamiento consistentes en el reinicio (setup) del presóstato, y comprobación de la calibración de los manómetros, debiendo subsanar los defectos detectados.
- Los resultados de las actividades mencionadas anteriormente se registrarán y monitorearán a través del SIC.
- Registrar en el SIC cualquier incidencia detectada, como son anomalías y alarmas constatadas, así como las medidas adoptadas para solucionar los eventos alertados.

e) Distribución de Gases Medicinales

La Sociedad Concesionaria realizará las siguientes actividades:

- Efectuar la distribución y retiro de botellas, cilindros o termos, hacia y desde los recintos asistenciales que así lo requieran, mediante solicitud SIC realizada por usuarios SIC autorizados al efecto.
- Atender al proveedor, tanto para la carga y descarga de insumos, llevando para ello un control, y efectuar los registros en el SIC.
- Registrar diariamente en el SIC, el inventario físico de los cilindros, del traslado de ellos hacia los recintos asistenciales y de todo control administrativo relativo a este servicio.

La Sociedad Concesionaria subsanará, en el plazo que se indica, las siguientes incidencias o solicitudes efectuadas a través del SIC:

- Traslado y entrega al usuario SIC, de los cilindros de gases medicinales, en un plazo máximo de 2 horas, contadas desde la solicitud del requerimiento en el SIC, cuando sean solicitados de manera programada, incluyendo las conexiones del cilindro, si procede.
- Traslado y entrega al usuario SIC, de los cilindros de gases medicinales, en un plazo máximo de 20 minutos, contado desde la solicitud del requerimiento en el SIC, cuando sean solicitados estos traslados en carácter de urgencia.
- Las actividades mencionadas anteriormente se registrarán y monitorearán a través del SIC.
- Registrar en el SIC cualquier incidencia detectada, como son anomalías y alarmas constatadas, así como las medidas adoptadas para solucionar los eventos alertados.

7.7.1.3.8. Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema de Control Centralizado y Automatización (SCCA)

Este servicio considera el mantenimiento del Sistema de Control Centralizado y Automatización, así como la operación de los equipos y sistemas, establecidos en el Proyecto Definitivo. La operación del SCCA, deberá responder a protocolos que se ajusten a los requerimientos de diseño y a la definición de estándares de funcionamiento, establecidos para cada especialidad en el Proyecto Definitivo.

Tabla 31. Funciones SCCA.

INSTALACIÓN	FUNCIONES SCCA		
	OPERA / CONTROLA	MONITOREA	INTEGRACIÓN
ELECTRICIDAD			
SUBESTACIONES MEDIA TENSION, APARAMENTA ELÉCTRICA	NO	SI	NO
TRANSFORMADORES	NO	SI	NO
SUBESTACIONES GENERADORAS, APARAMENTA ELÉCTRICA	NO	SI	NO
GENERADORES	NO	SI	SI
LECTURAS DE CALIDAD ELÉCTRICA	NO	SI	SI
DEPOSITOS DE COMBUSTIBLE	NO	SI	NO
TABLEROS GENERALES Y AUXILIARES	SI	SI	NO
BANCOS DE CONDENSADORES	NO	SI	SI
TABLEROS DE DISTRIBUCIÓN DE PISOS	NO	SI	NO
TABLERO SECTORIAL DE ALUMBRADO	SI	SI	NO
LECTURA DE CONSUMO ELECTRICO EN TABLEROS	NO	SI	SI
UNIDADES DE POTENCIA ININTERRUMPIDA	SI	SI	SI
MODULOS DE AISLAMIENTO	NO	SI	NO
INSTALACIÓN FOTOVOLTAICA	SI	SI	SI
AGUAS SERVIDAS			
EQUIPOS DE BOMBEO	SI	SI	NO
NIVELES ESTANQUE	NO	SI	NO
AGUAS PLUVIALES			
EQUIPOS DE BOMBEO	SI	SI	NO
NIVELES ESTANQUE	NO	SI	NO
AGUAS LIMPIAS			
EQUIPOS DE BOMBEO	SI	SI	NO
EQUIPAMIENTO DE MEDIDA	NO	SI	NO
EQUIPAMIENTO DE CONTEO	NO	SI	NO
NIVELES ESTANQUE	NO	SI	NO
CONTROL CLORO Y ph	NO	SI	SI
DESCALCIFICADOR	NO	SI	NO
TRATAMIENTO DE PISCINAS	SI	SI	SI
EQUIPO DE DIALISIS	NO	SI	SI
ACONDICIONAMIENTO DE AIRE Y PRODUCCIÓN DE ENERGIA TERMICA			
DRY- COOLER	SI	SI	SI
BOMBAS DE CALOR	SI	SI	SI
CALDERAS	SI	SI	NO
EQUIPOS DE BOMBEO	SI	SI	NO
VALVULERIA DE CONTROL	SI	SI	NO
TEMPERATURA Y PRESIONES	SI	SI	NO
MANEJADORAS DE AIRE	SI	SI	SI
UNIDADES TERMINALES DE ACONDICIONAMIENTO	SI	SI	NO
SISTEMAS DE VENTILACION FORZADA	SI	SI	NO
PANELES SOLARES TÉRMICOS	NO	SI	NO
PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS			
SISTEMA DE DETECCIÓN Y EXTINSIÓN AUTOMÁTICA	NO	SI	SI
SISTEMA DE EXTINSION POR AGUA	NO	SI	NO
CORREO NEUMATICO			
ESTACIONES DE LINEA	NO	SI	NO
GASES MEDICINALES			
OXIGENO	NO	SI	SI
PROTOXIDO	NO	SI	SI
AIRE MEDICINAL	NO	SI	SI
CO2	NO	SI	SI
VACIO	NO	SI	SI
SISTEMAS DE SEGURIDAD			
CONTROL DE ACCESOS	NO	SI	NO
VIDEOVIGILANCIA	NO	SI	NO
APARATOS DE ELEVACION			
ASCENSORES	NO	SI	NO
SISTEMA DE CORRIENTES DEBILES			
SISTEMA CCTV	NO	SI	NO
SISTEMA DE LLAMADO DE ENFERMERIA	NO	SI	NO
SISTEMA DE LLAMADO DE PACIENTES Y SONORIZACION	NO	SI	NO
SISTEMA DE MEGAFONIA	NO	SI	NO

(1) Integración del SCCA a otras instalaciones
(2) Control: Labores activas y pasivas de estado de las variables
(3) Operación: Actuación y funcionamiento

La Sociedad Concesionaria cumplirá con los siguientes requerimientos mínimos:

- Supervisar y controlar a distancia, las 24 horas del día y todos los días del año, los distintos elementos, sistemas y equipos, conectados al SCCA, conforme al Proyecto Definitivo, proporcionando comunicación y control de la operación de los mismos, de forma automática, por medio de software especializado definido en el Proyecto Definitivo.
- En caso de detectarse cualquier variación de parámetros o estándares de los procesos de funcionamiento, la Sociedad Concesionaria efectuará las acciones correctivas a través del SCCA, o bien generar un requerimiento a través del SIC para la corrección de estos.
- Efectuar el mantenimiento preventivo, de acuerdo con el run-time de los equipos y/o a las recomendaciones del fabricante, a todo el equipamiento dispuesto en el Proyecto Definitivo. Dicho mantenimiento deberá considerar, a lo menos, las siguientes actividades: Inspección visual de los dispositivos indicados; limpieza exterior de equipos de computación, interfases, controladores, sensores y actuadores; limpieza interior de controladores; revisión de redes y conexiones, incluyendo reapriete de los elementos sensores y actuadores a los controladores; comparación y análisis de valores medidos por los controladores, respecto de instrumentos patrones, para detectar desviaciones; y, la medición de alimentación eléctrica tanto a controladores como a sensores y actuadores.
- Efectuar el mantenimiento preventivo de los softwares que se incluyan en el SCCA, de acuerdo con recomendaciones del fabricante.
- Garantizar la operatividad del SCCA, debiendo cumplir con un uptime mínimo de un 98% semestral.
- Disponer de un plan de contingencia, el cual será aprobado por el Inspector Fiscal, para eventuales interrupciones del sistema, ya sean por falla o por mantenimiento. Los sistemas supervisados, controlados y operados desde el SCCA, deberán priorizarse de acuerdo con el riesgo e impacto que cada uno de ellos tiene en la funcionalidad del Establecimiento de Salud respectivo, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. De acuerdo con esta priorización, deberán implementarse planes que incorporen estrategias para la supervisión y actuaciones frente a los avisos, alertas o comandos operados remotamente.
- Establecer la interoperabilidad del SCCA con el SIC, permitiendo el traspaso online de la información y registros que corresponda. Asimismo, el SCCA deberá permitir exportar información de los distintos registros almacenados y que den cuenta del desempeño de las distintas operaciones controladas.
- Establecer debido a desgaste y obsolescencia de los componentes, un plan de reposición parcial, de manera que, al cabo de 5 años, se hayan repuestos los componentes electromecánicos que conforman el control global de cada sistema perteneciente al SCCA. Asimismo, para el resto de los componentes, tales como: software, servidores,

hardware entre otros, la Sociedad Concesionaria deberá actualizarlos de acuerdo con las nuevas versiones y aplicaciones del fabricante que pudieran entregar un mejor control y supervisión de los sistemas. Con todo, cada actualización no podrá ser realizada en un período superior a los 7 años.

- Las actividades mencionadas anteriormente se registrarán y monitorearán a través del SIC.
- Asegurar el permanente respaldo eléctrico del SCCA, de acuerdo con lo establecido en el Proyecto Definitivo.

7.7.1.3.9. Servicio de Mantenimiento y Operación Áreas Verdes y Paisajismo

La Sociedad Concesionaria efectuará las actividades de mantenimiento del sistema de riego y de las especies vegetales. También ejecutará la operación de este servicio, el cual incluye el riego, sea este bajo modalidad automática o manual, y la limpieza de las áreas verdes, patios interiores, áreas duras y elementos ornamentales, que componen el proyecto de paisajismo del Proyecto Definitivo del Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria cumplirá con los siguientes requerimientos:

- Mantener las áreas verdes y ornamentales exteriores e interiores, en condiciones seguras y limpias, en conformidad a lo establecido en el Proyecto Definitivo.
- Efectuar, como mínimo, las siguientes actividades: corte y reposición del césped, mantenimiento de especies vegetales, retirada de malezas, plantación y poda de árboles y arbustos, reemplazo y/o reposición de especies vegetales estacionales y/o dañadas o faltantes, entrecavados de las zonas de jardín, rastrillados, tratamientos fitosanitarios, mantenimiento de la red de riego y el retiro final de los residuos y desechos provenientes del servicio realizado, entre otras actividades. Todas las acciones conducirán a mantener el diseño primitivo establecido en el Proyecto Definitivo, salvo autorización del Inspector Fiscal.
- Mantener las vías de tránsito exteriores, sean éstas peatonales o vehiculares, en condiciones seguras, limpias y debidamente señalizadas para facilitar el acceso de los usuarios a los distintos recintos del respectivo Establecimiento de Salud.
- Informar al SIC, todos los insumos o productos químicos que utilicen en la prestación del servicio, mediante una ficha técnica conteniendo, al menos lo siguiente: cantidad, diluciones, medidas de seguridad y almacenamiento, como también de la condición de inflamable y tóxicos.
- Resolver eventos y/o contingencias que alteren el normal funcionamiento y apariencia de antejardines, jardines, vías peatonales, patios externos e internos, terrazas, parques o plazas, áreas verdes y áreas duras.
  Efectuar el mantenimiento y Operación del sistema de riego en conformidad con el Proyecto Definitivo.
- Efectuar el mantenimiento y Operación del sistema de riego en conformidad con el Proyecto Definitivo.

- Establecer un plan de fumigación, fertilización y las medidas de seguridad correspondientes, en cumplimiento con la normativa vigente.
- Proveer, a su entero cargo, costo y responsabilidad, todos los insumos, tales como, desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, entre otros; las especies vegetales necesarias para reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y cualquier otro elemento que permita asegurar el mantenimiento del diseño primitivo establecido en el Proyecto Definitivo.

7.7.1.3.10. Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Correo Neumático

La Sociedad Concesionaria efectuará el mantenimiento y operación del Sistema de Correo Neumático, como asimismo la asistencia frente a interrupciones del servicio. La Sociedad Concesionaria cumplirá con los siguientes requerimientos mínimos:

- Efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo, conforme al diseño establecido en el Proyecto Definitivo y las recomendaciones que para estos efectos disponga el respectivo fabricante. Adicionalmente, incluirá en el programa de mantenimiento actividades de mantenimiento preventivo al sistema de turbinas.
- El servicio mantendrá como mínimo y en forma permanente, a disposición del Inspector Fiscal, dos cápsulas de repuesto, de los tamaños y características definidas en el Proyecto Definitivo.
- Reponer y/o reemplazar, parcial o totalmente, los diferentes elementos constitutivos del sistema, tales como, cápsulas, válvulas de freno, sensores, turbinas, u otros elementos, sea que presenten alguna falla, o bien hayan cumplido su vida útil.
- Asegurar las 24 horas del día y todos los días del año, asistencia oportuna, ante requerimientos de algún usuario SIC, para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, tales como, solicitudes de emergencia por rescate y desbloqueos de cápsulas, entre otros.
- Efectuar el rescate de las cápsulas atrapadas en el sistema, en el plazo máximo de 1 hora, desde la solicitud del requerimiento en el SIC.
- Efectuar las acciones correctivas, en las estaciones de envío, a solicitud de un usuario SIC.
- Efectuar los ajustes al sistema y programaciones, en base a los requerimientos que le efectúe el Inspector Fiscal.
- Capacitar a los funcionarios del respectivo Establecimiento de Salud, sobre la operación del sistema, a requerimiento del Inspector Fiscal.

7.7.1.3.11. Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema Contra Incendios

La Sociedad Concesionaria proveerá y asegurará las 24 horas del día, todos los días del año, el servicio de mantenimiento y operación del Sistema Contra Incendios, incluyendo todos los

elementos pasivos, activos y software, entre otros, de acuerdo a los requerimientos establecidos en el Proyecto Definitivo.

La Sociedad Concesionaria realizará a su entero cargo, costo y responsabilidad, el mantenimiento a través de una empresa autorizada por el fabricante, de cada uno de los elementos que conforman el sistema en conformidad con el Proyecto Definitivo y las normas NFPA (National Fire Protection Association), según la pertinencia que corresponda. Asimismo, incluirá las siguientes actividades:

- Inspección visual de los sistemas de anclajes y fijación de los respectivos elementos y dispositivos de protección activa del Sistema Contra Incendios, definidos en el Proyecto Definitivo.
- Mantenimiento de la señalética y demarcaciones, asegurando que esté disponible y sea legible, de acuerdo a lo establecido en el Proyecto Definitivo.
- Inspección visual y verificación de accesibilidad a los elementos y dispositivos que conforman el Sistema Contra Incendios.
- Inspección visual y verificación de rotulación de todos los elementos componentes del sistema, tales como: cañerías, rociadores, detectores, pulsadores, alarmas, gabinetes, entre otros, de conformidad al Proyecto Definitivo.

La Sociedad Concesionaria establecerá en el Programa Anual de este servicio, la obligatoriedad de efectuar, en coordinación con el respectivo Establecimiento de Salud, capacitaciones a los funcionarios del mismo como al personal de la Sociedad Concesionaria, para enfrentar de manera coordinada las acciones que correspondan frente a incendios, de conformidad al plan de emergencia que establezca el respectivo Establecimiento de Salud.

Asimismo, La Sociedad Concesionaria es responsable de operar el sistema, en los términos definidos en el Proyecto Definitivo.

La Sociedad Concesionaria incluirá un plan de mantenimiento de:

- Panel de control del sistema de protección contra incendio, y de sus componentes, a lo menos, durante el décimo Año de Explotación.
- Mangueras, a más tardar al décimo Año de Explotación.
- Sistema de bombeo y presurización de la red de agua, a lo menos, durante el décimo Año de Explotación.
- Detectores, alarmas, pulsadores, a lo menos, cada cinco años durante la Etapa de Explotación, o según recomendación del fabricante.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria cumplirá con los siguientes requerimientos particulares:

a) Sistema de Extinción:

- Extinción de incendio con sistemas en base a agua:
  - Inspección visual de válvulas de corte y revisión de funcionamiento.

- Mantenimiento del estanque de agua y del sistema de bombeo e impulsión, de acuerdo a fabricante y a diseño establecido en Proyecto Definitivo.
- Inspección visual de rociadores y mangueras, verificando además el estado de las redes húmedas, detectando fugas, y llaves o válvulas defectuosas o trabadas, que pudieran impedir su uso y correcto funcionamiento en caso de emergencia, y proceder a su reparación o reposición, en dicho caso.
- Revisión de enrollado y desenrollado de mangueras, incluyendo pitón y válvulas.
- Verificación de la existencia y estado de la señalética o rotulación, establecidos para la identificación del elemento, y de ser pertinente, proceder a su reemplazo.
- El mantenimiento de todos los sistemas de rociadores, se realizarán de acuerdo a la Norma NFPA sobre Mantenimiento de Instalaciones en base de agua.
- El mantenimiento de los equipos de impulsión y almacenamiento de las aguas, para el sistema de extinción de incendio, se deberá efectuar de acuerdo a la normativa nacional y la NFPA que le sea aplicable.
- El mantenimiento de la red seca deberá incluir la inspección visual, limpieza y reparación, si procede.
- Recircular el agua del depósito contra incendios, efectuando una revisión de filtros y medición de parámetros de temperatura, nivel de cloro residual y pH.
- En la red de distribución se deberá medir temperaturas y tomar muestras para su análisis por una empresa autorizada por el Instituto Nacional de Normalización (INN) al efecto.

- Extinción de incendio mediante agente de polvo químico seco, CO2 u otro agente limpio, establecido en el Proyecto Definitivo
  - Inspección visual de cilindros, manómetros, señalética, toberas y flexibles, desde el actuador al disparador, y de ser pertinente, reemplazar según corresponda.
  - Inspección visual de la hermeticidad de los recintos, donde existan sistemas automáticos de extinción por medio de gas.
  - Verificar ubicación de cilindros y que cada uno de ellos posea una etiqueta legible.
  - Mantenimiento de los sistemas de extinción por una empresa autorizada y certificada por el INN, según corresponda a lo establecido por la normativa vigente y las recomendaciones de la NFPA para estos efectos. Este mantenimiento incluirá la revisión y análisis del agente extintor, así como también de su estado, la recarga y/o reemplazo del mismo.
  - Efectuar pruebas de los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, normas aplicables y las recomendaciones de la NFPA para estos efectos.
  - Inspeccionar el cumplimiento, en cuanto a la cantidad y emplazamiento y tipo de los extintores, conforme al Proyecto Definitivo y plan de emergencia de cada Establecimiento de Salud.

b) Sistema de Detección

- Inspección visual de dispositivos periféricos (detectores, pulsadores, sistemas de comunicación, red inerte entre otros, definidos en el Proyecto Definitivo) con el fin de verificar su estado, y proceder a su reparación y/o reposición o reemplazo, según corresponda.
- Revisión del sistema completo, utilizando la herramienta de chequeo automático del panel de control, que consiste en un recorrido de todos los elementos del sistema.
- Limpieza exterior de los detectores sucios, indicados por el chequeo automático y pulsadores.
- Verificación de la existencia y estado de la señalética o rotulación, establecidos para la identificación del elemento, y de ser pertinente, proceder a su reposición.
- Medición de voltaje del sistema de baterías de respaldo del panel de control, y su limpieza, ajuste, recarga y/o reposición según corresponda.
- Limpieza interior y exterior del panel de incendio y de los monitores según corresponda.
- Mantenimiento de los softwares y sistemas de información, que se incluyan en el sistema, de acuerdo a recomendaciones del fabricante.

c) Sistema de Evacuación

- Efectuar, en coordinación con el respectivo Establecimiento de Salud, capacitaciones y simulacros de incendio, de forma conjunta, de conformidad al plan de emergencia que establezca el Establecimiento de Salud.
- Limpieza exterior de parlantes y luces estroboscópicas, según recomendación del fabricante.
- Prueba del sistema de audio evacuación y proceder a su reparación y/o reposición, según corresponda.
- Inspección de la señalética de evacuación, de acuerdo al Proyecto Definitivo y lo dispuesto en el plan de emergencia, y proceder a su reparación y/o reposición, según corresponda.
- Inspección visual de dispositivos periféricos (parlantes, luces estroboscópicas, y luces de emergencia, entre otros definidos en el Proyecto Definitivo), con el fin de verificar su estado, y proceder a su reparación y/o reposición, según corresponda.
- Revisión del sistema completo, utilizando la herramienta de chequeo automático del panel de control, que consiste en un recorrido de todos los elementos del sistema.

d) Operación

- El Concesionario dispondrá de personal calificado para estos fines, las 24 horas de todos los días del año, en la sala de Control Centralizado y Automatización.
- La Sociedad Concesionaria realizará pruebas de operación de los sistemas como Dumper, puertas cortafuego, sistema de presurización, cierre de electroválvulas, electroimanes, entre otros sistemas definidos en el Proyecto Definitivo.

e) Actuación ante una señal de alarma del sistema de incendios

Actuación ante una señal de alarma del sistema de incendios

Para el caso específico de una señal de alarma del sistema de incendios, se han establecido las siguientes actividades operativas:

- En la Sala de CCTV, ubicada en el primer subterráneo, existirá personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia calificado durante las 24 horas del día, todos los días del año, quien controlará la central de incendios. Ante la activación de una señal en el panel de incendios, se deberán ejecutar las siguientes acciones:
    - Verificar el sector en el cual se activa la señal, lo cual se visualizará en la pantalla del panel de incendios.
    - Avisar al personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia y de los demás servicios que puedan encontrarse en los sectores cercanos al recinto donde se activa la alarma, para que puedan verificar la existencia de una condición de emergencia.
    - El personal de seguridad presente en la Sala de CCTV deberá informar de forma inmediata al Supervisor Encargado del Servicio de Seguridad y Vigilancia, quien debe comunicar al Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria, para que este dé aviso al Inspector Fiscal.
    - Verificar, mediante el sistema de CCTV, el sector en el cual se activó la alarma, con el objeto de identificar y realizar una primera evaluación de su magnitud.
    - Verificar la posible activación de un pulsador manual de alarma, el cual genera la señal en el panel de incendios.

En caso de que la alarma corresponda a una falsa alarma, producto de material particulado, activación accidental de un pulsador manual de alarma u otra condición que no represente una situación de riesgo por incendio, se deberá restablecer el sistema a su condición normal de funcionamiento.

En caso de que la alarma corresponda a una situación real de incendio, las acciones deberán alinearse con el plan de emergencias definido por el establecimiento.

7.7.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.7.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

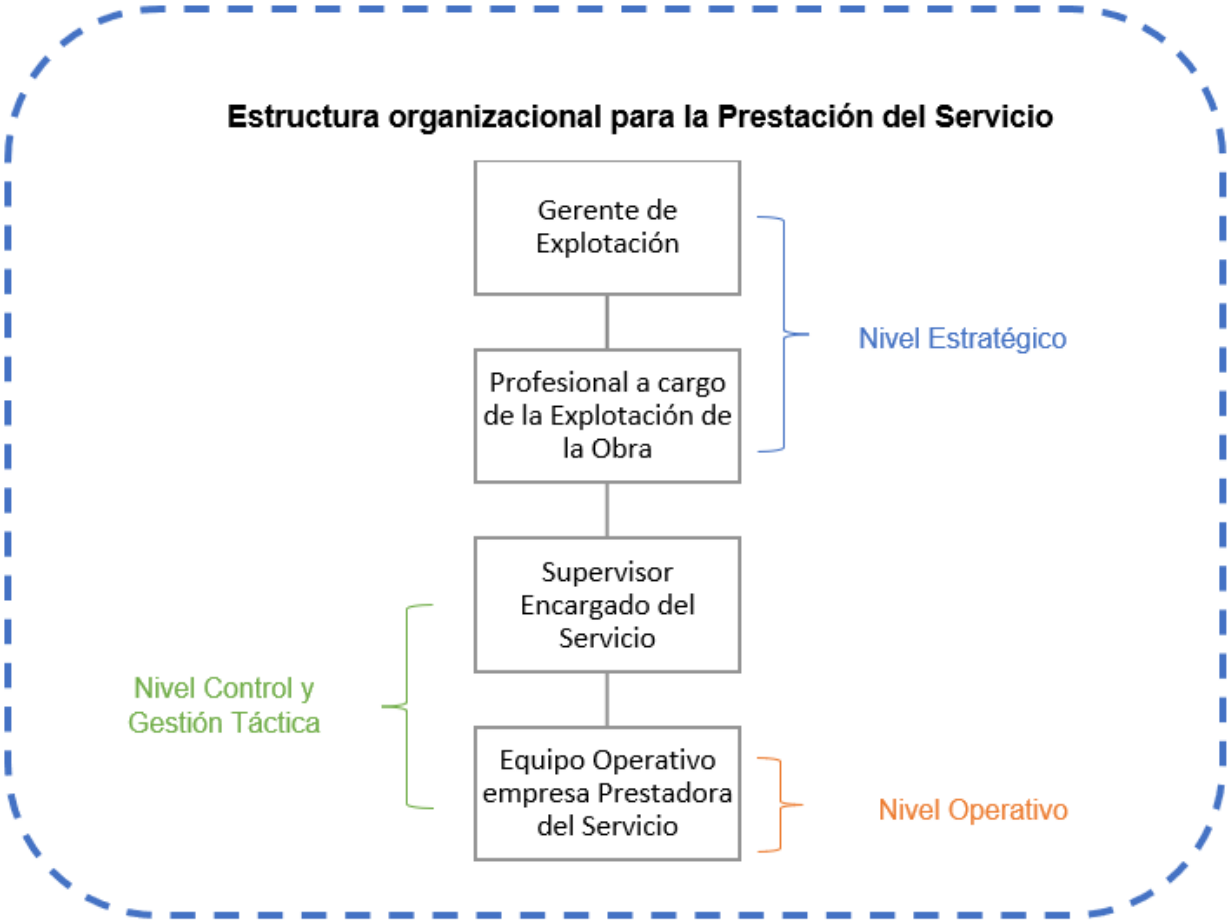


Figura 18. Organigrama del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura.

7.7.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, disponiendo de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria incorporará a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

7.7.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura de forma continua las 24 horas, todos los días del año durante el periodo de explotación, por ello contará con un equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

7.7.1.5. Adicionales al Servicio

Los adicionales al servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura, corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 2, Artículo 1.2, Servicios Básicos.

7.7.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio. Así mismo, en normas y protocolos de seguridad para los propios empleados del Servicio, como para funcionarios, pacientes y visitas.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativa pertinente señalada en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.7.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Procedimientos de Trabajo seguro:** Para estos efectos, se define como el conjunto de acciones que permiten proceder con el desarrollo de una tarea de manera correcta y

segura, así como también la determinación de los potenciales riesgos que pueden producirse y las medidas para evitarlos o minimizarlos. (Numeral 2. *Proceso,* correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario adosado a la Infraestructura, del Anexo Complementario referido al artículo 1.2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Mantenimiento Preventivo:** Conjunto de acciones tendientes a conservar la infraestructura, instalaciones y equipamiento para su óptimo funcionamiento. Considera actividades de naturaleza programable con el objeto de evitar posibles fallas o desperfectos causados por el deterioro, cuyo origen sea el uso constante o la acción de los elementos. (Id 28 del Numeral 1.2.2 *Definiciones,* correspondiente de las Bases Administrativas, de las Bases de Licitación).
- **Mantenimiento Correctivo:** Conjunto de acciones tendientes a reparar la infraestructura, instalaciones y equipamiento, producto de fallas no programadas. Este mantenimiento correctivo, podrá ser programado o no programado. (Id 27 del Numeral 1.2.2 *Definiciones,* correspondiente de las Bases Administrativas, de las Bases de Licitación).
- **Mantenimiento Reparativo:** Se entenderá por mantenimiento reparativo las acciones de mantenimiento correctivo no programado. (Elaboración propia).

7.7.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria)

Tabla 32. Evento Crítico, servicio Mantenimiento y Operación de la Infraestructura.

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
a. Falla sistema informático de comunicación	1. Falta de generación de avisos y de solicitudes 2. Imposibilidad de registro de actividades
b. Daños en Infraestructura por Incendios	1. Dificultad para dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento y solicitudes 2. Impedir el funcionamiento normal del establecimiento de salud 3. Daño a pacientes, funcionarios o personal de la concesionaria por falla en la infraestructura
c. Daños en Infraestructura por lluvia excesiva u otro evento climático	1. Dificultad para dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento y solicitudes. 2. Impedir el funcionamiento normal del establecimiento de salud
d. Daños en Infraestructura por	1. Dificultad para dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento y solicitudes.

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
Sismos mayor a VI grados en escala de Mercalli	2. Impedir el funcionamiento normal del establecimiento de salud. 3. Daño a pacientes, funcionarios o personal de la concesionaria por falla en la infraestructura.
e. Corte de energía programado	1. Dificultad para dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento. 2. Impedir el funcionamiento normal del establecimiento de salud.
f. Corte de energía no programado	1. Dificultad para dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento. 2. Impedir el funcionamiento normal del establecimiento de salud.
g. Falla en componentes del sistema (tableros, redes, etc.)	1. Dificultad para dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento. 2. Impedir el funcionamiento normal del establecimiento de salud. 3. Problema en la distribución de energía.
h. Falta de personal	1. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio. 2. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio

7.7.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos:

- Siempre que ocurra un sismo igual o superior a VI en Escala Mercalli, se aplicará el procedimiento descrito en el numeral 9.2.6.1 del presente Reglamento.

En caso de inundación y otros eventos causados por presencia de agua potable, no potable, fluvial y/o barro:

- Se acudirá con un contingente adicional a la zona acordonando el área afectada para dar apoyo al servicio de Aseo y Limpieza General. Una vez que se retire el exceso de agua se podrá iniciar la preparación del recinto para su uso.

Para todos los anteriores casos:

- Se procede a coordinar con el servicio de Aseo y Limpieza General para que realice el aseo terminal correspondiente y el servicio de Gestión Integral de Residuos, realice el retiro de los escombros, si corresponde.
- Se realiza el informe preliminar de los daños provocados por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Zona afectada y Plazos estimados de reemplazo y/o reparación, estimados por el Supervisor Encargado del Servicio.
- El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el evento natural.
- Las oficinas contarán con un equipo de generación eléctrica y teléfono satelital o similar, debidamente instalados y operativos, que permitan mantener el funcionamiento normal de las instalaciones del Inspector Fiscal en caso de suceder desastres naturales o similares.

7.7.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Se procederá conforme a los procedimientos de actuación, cada vez que se activen las señales de alarma a través del sistema de detección de incendio.

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a realizar identificación de los daños generados.

El Supervisor Encargado del servicio se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar en operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.

Adicionalmente, el Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el incendio.

7.7.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de ejecución, tiempo de corrección y tiempo de reparación, los cuales será definidos de acuerdo con lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

Los tiempos de ejecución corresponden al tiempo en el que se ejecuta la actividad e inicia después del tiempo de respuesta.

Para este servicio los tiempos de ejecución están establecidos en las Bases de Licitación y se detallan a continuación;

Tabla 33. Tiempo de Ejecución del servicio según incidencia y zonificación.

Incidencia	Plazo General	Acción	Por Zonificación			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
Incidente del Sistema Agua Potable		Informar a IF	20 min.	20 min.	30 min.	30 min.
Incidente del Sistema de Alcantarillado	20 min.	Informar a IF				
Incidente del Sistema de Riego	60 min.	Informar a IF				
Incidente del Sistema de Tratamiento de Agua Hemodiálisis	20 min.	Informar a IF				
Incidente del Sistema Agua en Esterilización	30 min.	Informar a IF				
Incidente del Sistema Eléctrico		Informar a IF	30 min.	30 min.	60 min.	60 min.
Incidentes en: Tableros sin rotulación o con información desactualizada; cableado, subalimentadores o alimentadores con pérdida de identificación o en desorden; instalaciones eléctricas por medio de alargadores o artefactos que contravengan el Proyecto Definitivo; cajas eléctricas abiertas o rotas y con exposición de cableado; y artefactos eléctricos sin rotulación.	4 horas	Subsanar Incidencias				
Incidente del Sistema de Transporte Vertical	30 min.	Informar a IF				
Incidente del Sistema de Cableado Estructurado	30 min.	Informar a IF				
Incidente del Subsistema de Megafonía	2 horas	Subsanar Incidencias				
Incidente del Subsistema de Llamado a Pacientes	12 horas	Subsanar Incidencias				

Incidencia	Plazo General	Acción	Por Zonificación			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
Incidente del Subsistema de Música Ambiental	48 horas	Subsanar Incidencias				
Incidente del Subsistema de Alarma de Paro y Botón de Pánico	2 horas	Subsanar Incidencias				
Incidente del Subsistema de Llamado de Enfermería	30 min.	Informar a IF				
Incidente del Subsistema de Turno-Mático	48 horas	Subsanar Incidencias				
Incidente del Subsistema de Radiocomunicaciones, antenas de TV, Circuitos Abiertos y Cerrados de TV	24 horas	Subsanar Incidencias				
Incidente del Subsistema de Radiocomunicaciones, antenas de TV, Circuitos Abiertos y Cerrados de TV	30 min.	Informar a IF				
Incidente del Sistema de Climatización	30 min.	Subsanar Incidencias				
Incidente del Componente que afecte las cámaras refrigeradas.	24 horas	Subsanar Incidencias				
Incidente del Subsistema de Combustible	15 min.	Informar a IF				
Plazo para subsanar reparación de la red de gases clínicos o sus elementos no urgentes	48 horas	Subsanar Incidencias				
Plazo para subsanar reparación de la red de gases clínicos o sus elementos urgentes	20 min.	Subsanar Incidencias				
Reparación o reposición de Cielos		Subsanar Incidencias	6 horas	6 horas	48 horas	48 horas
Reparación de Puertas y Quincallerías		Inspector Fiscal				
Reparación de Señalética		Inspector Fiscal				
Reparación de Cubiertas del Edificio		Inspector Fiscal				
Reparación de Pisos Exteriores		Inspector Fiscal				
Reparación de Revestimientos Exteriores	30 días	Subsanar Incidencias				

Incidencia	Plazo General	Acción	Por Zonificación			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
Reparación de Termo paneles	6 horas	Subsanar Incidencias				
Extracción elementos quebrados	1 hora	Subsanar Incidencias				
Reposición de Cristales	10 días	Subsanar Incidencias				
Rescate de Cápsulas atrapadas en el Sistema de Correo Neumático	1 hora	Subsanar Incidencias				

c) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2. de los Anexos Complementarios de las Bases de Licitación, se indican los siguientes tiempos de corrección para cada indicador de niveles de servicio.

Tabla 34. Tiempo de Corrección, según indicador y zona.

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
Aspectos Generales						
M_01	El personal contratado por el Concesionario cumple con las especificaciones establecidas en las Bases de Licitación	1	5 días	5 días	5 días	5 días
M_02	La Sociedad Concesionaria mantiene en línea, actualizadas y operativas todas las funcionalidades del sistema BIM, dispuesto en el artículo 1.9 de las Bases de Licitación, de manera integrada al SIC, dispuesto en el artículo 1.14 de las mismas.	1	1 día	1 día	1 día	1 día

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
M_03	Las áreas y recintos técnicos en los cuales funcionan equipos industriales y sistemas, que sean mantenidos u operados por el Concesionario se encuentran limpios y libres de desechos y elementos ajenos que no estén relacionados con el sistema.	1	1 hora	1 hora	2 horas	3 horas
M_04	El Concesionario responde oportunamente a solicitudes programadas y no programadas por un usuario SIC autorizado establecido en el artículo 1.14 de las Bases de Licitación, según lo dispuesto en el Anexo B de las mismas.	1	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF
M_05	El Concesionario repone equipos, accesorios, componentes, repuestos, elementos, partes y piezas, así como elementos de la infraestructura y operación, conforme sea requerido, de acuerdo a los dispuesto en el Anexo B de las Bases de Licitación.	1	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF
M_06	El Concesionario cumple con las actividades previstas en el "Programa Anual de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura", en tiempo y forma.	1	1 día	1 día	2 días	2 días
M_07	Se cumple con los procedimientos de eliminación de los residuos y desechos provenientes de la mantención y reposición de piezas y elementos	1	2 días	2 días	2 días	2 días

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
	eléctricos, conforme a la normativa vigente.					
M_08	El Concesionario deberá garantizar que los distintos sistemas y subsistemas, como también los equipos señalados en las Bases de Licitación y en el Proyecto Definitivo estén operativos, debiendo cumplir con los niveles de uptime mínimos definidos en el mismo.	1	1 hora	1 hora	2 horas	3 horas
M_09	El Concesionario informa al Inspector Fiscal respecto de cualquier incidencia registrada, en el SIC, dentro de los tiempos máximos que se establecen en las Bases de Licitación.	1	10 minutos	10 minutos	10 minutos	10 minutos
M_010	El Concesionario cumple con la disponibilidad o uptime mínimos establecidos en las Bases de Licitación.	2	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF
Mantenimiento de Infraestructura General y Mobiliario asociado a la infraestructura						
M_011	El Concesionario mantiene operativo permanentemente un sistema de alertas para la reposición del Mobiliario asociado a la infraestructura en el SIC, de modo de mantener su funcionalidad y operatividad en condiciones óptimas, conforme las recomendaciones del fabricante.	1	2 horas	2 horas	2 horas	2 horas
Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema Sanitario						

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
M_012	Se cuenta con el suministro del servicio de agua para diálisis, proveniente de la planta de tratamiento, todos los días del año y en todos los horarios de funcionamiento, en todos los puntos de consumo y evacuación según se indica en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	1	2 horas	No Aplica	No Aplica	No Aplica
M_013	Se cumple con el monitoreo en línea del agua potable almacenada en estanques de acumulación.	1	2 días	2 días	2 días	2 días
M_014	Los remarcadores y el sistema de registro para individualizar los consumos de agua potable fría y caliente y gas combustible, en cada uno de los recintos indicados en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal, se encuentran permanentemente operativos y debidamente calibrados.	0	1 día	1 día	1 día	1 día
M_015	La calidad de las aguas tratadas, provenientes de la planta de tratamiento para Hemodiálisis, cumple con los requerimientos físicos, químico, radioactivos y bacteriológicos respectivos, establecidos en la normativa vigente, las Bases de Licitación, y Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	0	4 horas	No Aplica	No Aplica	No Aplica
M_016	Las instalaciones y equipos funcionan sin ruidos molestos (golpes de ariete, cavitaciones, entre otros), ni	1	4 horas	4 horas	8 horas	8 horas

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
	vibraciones en recintos habitables y recintos de apoyo donde no se realicen actividades industriales					
M_017	Las instalaciones sanitarias cumplen con los caudales y presiones, y funcionan de acuerdo a sus especificaciones técnicas, establecidos en el Proyecto Definitivo a probado por el Inspector Fiscal, y sin filtraciones.	1	4 horas	4 horas	8 horas	8 horas
M_018	Las redes, colectores y cámaras de aguas servidas funcionan correctamente de acuerdo a normativa vigente, Bases de Licitación y Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	1	1 hora	2 horas	2 horas	2 horas
M_019	El sistema de evacuación de aguas lluvias debe estar siempre operativo y funcionar normalmente sin ocasionar alteraciones al normal funcionamiento del respectivo Establecimiento de Salud.	0	6 horas	6 horas	6 horas	6 horas
M_020	Los sistemas de drenaje de las napas freáticas y los sistemas de impermeabilización funcionan correctamente de manera tal que no afectan ni dañan a los edificios en sus muros y fundaciones, ni sus diferentes recintos. Tampoco afectan las redes, cámaras, instalaciones en general estanques subterráneos descritos en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal. Asimismo, tampoco dañan las áreas exteriores, ni en los estratos	0	1 día	1 día	1 día	1 día

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
	que componen el complemento de las capas vegetales, las capas vegetales propiamente tales ni las distintas especias vegetales propia.					
Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Energía e Iluminación Artificial						
M_021	Los indicadores de la variación de voltaje, factor de potencia, niveles de carga sectorizados y total del Establecimiento de Salud, niveles de carga de los grupos electrógenos y niveles de carga de UPS están dentro de los parámetros establecidos en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	0	1 día	1 día	1 día	1 día
M_022	Los remarcadores y sus sistemas de registro, para individualizar los consumos de energía eléctrica en cada una de las áreas indicadas en las Bases de Licitación (incluyendo aquellas que son de responsabilidad del concesionario) se encuentran operativos y debidamente calibrados.	0	1 día	1 día	1 día	1 día

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
M_023	Se cumple con los estándares de iluminación artificial establecidos en las normativas vigentes y en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	1	2 horas	2 horas	2 horas	2 horas
M_024	La calidad de la energía eléctrica en todos los puntos de consumos cumple con los estándares establecidos en el Proyecto Definitivo.	0	15 minutos	15 minutos	2 horas	2 horas
M_025	Los circuitos eléctricos, cajas y enchufes, están siempre en buen estado, conforme al Proyecto Definitivo y no provocan cortocircuitos, fallas, problemas o interrupciones de la energía eléctrica.	1	15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos
M_026	El sistema de distribución de la energía eléctrica se presenta segura y cumple con las condiciones físicas exigidas en el Proyecto Definitivo.	0	4 horas	4 horas	4 horas	4 horas
	Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Transporte Vertical					
M_027	Al menos el 90% de todos los equipos de transporte vertical del Hospital están disponibles simultáneamente, no pudiendo quedar ninguna batería de ascensores con menos del 50% de los equipos de transporte vertical operativas.	1	1 hora	1 hora	1 hora	1 hora
M_028	En caso de encierro de personas al interior de un ascensor por fallas en el funcionamiento de éste, ellas deberán ser rescatadas en un tiempo no superior a los	0	5 minutos	5 minutos	10 minutos	10 minutos

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
	10 minutos, contados desde su notificación en el SIC.					
M_029	Los equipos de transporte vertical operan con suavidad y nivelados en cada piso.	1	1 hora	1 hora	1 hora	1 hora
M_030	Los sistemas de accionamiento de apertura y cierre de puertas operan con suavidad, y además, los sistemas de detección y reapertura funcionan conforme a las especificaciones de diseño definidas en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	1	1 hora	1 hora	1 hora	1 hora
M_031	Las cabinas presentan el estado de confort, iluminación y señalética de acuerdo a las condiciones dispuestas en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	1	2 días	2 días	2 días	2 días
M_032	Los sistemas de transporte vertical cuentan con los estándares de seguridad exigidos en la normativa de diseño vigente y su correspondiente certificación de mantenimiento.	0	3 días	3 días	3 días	3 días
Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Corrientes Débiles						
M_033	Los elementos de los subsistemas están operativos en forma continua las 24 horas del día y todos los días del año, conforme a las especificaciones establecidas en el Proyecto	1	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
	Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal. En caso de falla de un elemento, ésta es corregida en el tiempo establecido en el Programa Anual.					
Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema Térmico, climatización, Refrigeración y Gas Combustible						
M_034	El Sistema de Climatización se encuentra operativo en forma continua las 24 horas del día y todos los días del año, según lo establecido en las especificaciones de operación señaladas del Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal. En caso de falla del servicio o requerimientos adicionales, éste se restablece en el tiempo definido en el Programa Anual.	1	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF	Definición por IF
M_035	Las instalaciones y equipamiento funcionan en los rangos de ruido, vibraciones, temperaturas, humedad, presiones y recambios de aire establecidos en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal y normativa vigente.	1	1 día	1 día	1 día	1 día
M_036	Se cumplen las recomendaciones internacionales OMS (Organización Mundial de la Salud) en cuanto al monitoreo, control y prevención de contaminación por bacteria Legionela Pneumophila.	0	1 hora	1 hora	1 hora	1 hora

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
M_037	Los responsables de la operación de la Central Térmica se encuentran localizables y asequibles dentro de las instalaciones del Hospital durante las 24 horas del día y todos los días del año.	0	15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos
	Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Gases Clínicos y Aire Industrial					
M_038	El Sistema de Gases Clínicos se encuentra operativo en forma continua las 24 horas del día, todos los días del año, según lo establecido en las especificaciones de operación señaladas del Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal. En caso de falla del servicio éste se restablece en el tiempo definido en el "Programa Anual de Mantención e Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura".	1	15 minutos	15 minutos	30 minutos	30 minutos
M_039	Se cumple con los rangos de calidad del aire medicinal de acuerdo a las especificaciones de diseño dispuestas en el Proyecto Definitivo y a la normativa vigente que le sea aplicable.	1	15 minutos	15 minutos	15 minutos	No Aplica
M_040	El rendimiento mensual de los equipos generadores de aire medicinal y vacío alcanzan un umbral superior al 96%, de conformidad a los	1	1 día	1 día	1 día	1 día

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
	establecido en las Bases de Licitación.					
M_041	La distribución de los gases clínicos y la aspiración central se hace conforme a los caudales y presiones establecidas en las normativas vigentes.	1	15 minutos	15 minutos	15 minutos	No Aplica
Mantenimiento y Operación del Sistema de Control Centralizado y Automatización (SCCA)						
M_042	El sistema responde oportunamente a los parámetros de diseño y operación de los sistemas monitoreados y controlados, contemplados en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	1	4 horas	4 horas	8 horas	8 horas
M_043	Cuenta con al menos un operador responsable en la sala de control las 24 horas del día y todos los días del año.	0	15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos
Mantenimiento y Operación del Sistema de Correo Neumático						
M_044	El sistema responde oportunamente a los parámetros de diseño, velocidad y tiempo contemplados en el Proyecto Definitivo aprobado por el Inspector Fiscal.	1	1 día	1 día	1 día	1 día
M_045	El Sistema de Correo Neumático se encuentra operativo en forma continua e ininterrumpida las 24 horas del día todos los días del año. En caso de falla del servicio éste se restablece en el tiempo definido en el Programa Anual.	1	30 minutos	30 minutos	1 hora	1 hora

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
Mantenimiento y Operación del Sistema de Gases Clínicos y Aire Industrial						
M_046	El Concesionario cuenta con al menos un operador responsable en la sala de control las 24 horas del día y todos los días del año.	0	15 minutos	15 minutos	15 minutos	15 minutos

Oportunamente: este tiempo será definido en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

d) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.7.2.5. Insumos

La Sociedad Concesionaria es responsable a su entero cargo y costo de todos los insumos, equipos, partes y piezas, repuestos, servicios de consumo, elementos, instrumentos, herramientas, mobiliario, servicios técnicos de cualquier naturaleza que contrate con terceros y tecnologías necesarias para la prestación del servicio conforme los requerimientos del presente Reglamento, debiendo asegurar la suficiencia de los mismos.

El listado de insumos y herramientas, así como sus cantidades y especificaciones de uso, necesarios para la prestación de servicio será incorporado en el Programa Anual para la Prestación de Servicio.

Con relación al componente de Áreas Verdes y Paisajismo la Sociedad Concesionaria proveerá insumos tales como: desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, entre otros; así mismo, de las especies vegetales necesarias para reposición, tierra de hojas, compost, piedras decorativas y cualquier otro elemento que permita asegurar el mantenimiento del diseño establecido en el Proyecto Definitivo.

Asimismo, el mantenimiento, adquisición y reposición de los equipos o cualquier otro elemento que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

La información respecto de todos los insumos, productos químicos, combustibles, entre otros, que utilice en la prestación del servicio, estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica.

Para ello el almacenaje de estos elementos cumplirá con la normativa vigente y se llevará en el SIC un registro de la gestión de insumos; aprobaciones de las autoridades competentes; reposiciones; proveedores; entre otros que permitan una prestación segura del servicio.

7.7.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

La Sociedad Concesionaria procurará dentro de las operaciones de este servicio, utilizar productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que sean envasados de preferencia con material reciclado.

Adicional a lo anterior, en el servicio se operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de menos impacto ambiental.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.7.2.7. Repuestos

El servicio contará con un stock de repuestos de partes y piezas para asegurar el funcionamiento continuo del sistema, a su entero cargo, costo y responsabilidad. El servicio asegurará que los repuestos correspondan a repuestos originales o de calidad equivalente, siendo en todo caso nuevos y embalados en paquetes debidamente sellados. En caso de que por algún motivo externo no pueda conseguir un repuesto original, previamente debe solicitar autorización del Inspector Fiscal a través de un informe fundado.

Los repuestos específicos para utilizar en este servicio dependerán del equipamiento y productos a ser utilizados en cada período, siendo actualizados según el avance tecnológico, normativa y exigencias de la operación misma de los Establecimientos de Salud por lo que serán incluidos en forma específica en los Programas Anuales.

Además, la Sociedad Concesionaria procederá a la reposición de equipos, accesorios, componentes, repuestos, partes y piezas, así como elementos de la infraestructura y de operación definidos en el Proyecto Definitivo y en el sistema BIM y cada vez que se vean afectados técnicamente por desgaste o cuando el nivel de fallas afecte el cumplimiento de los indicadores de servicio.

Particularmente para el Sistema de Gases Clínicos y Aire Industrial la Sociedad Concesionaria, a su entero cargo, costo y responsabilidad, deberá mantener un stock de repuestos de partes y piezas del sistema completo, incluyendo: equipos secundarios (flujómetros, reguladores, trampas, humidificadores, entre otros) y tomas de gases, para asegurar el funcionamiento continuo del sistema. Así mismo, la Sociedad Concesionaria contará con los repuestos necesarios para el rápido y oportuno mantenimiento de la central de aire, perteneciente al componente de Central de gases.

7.7.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.7.3.1. Base de Procedimientos

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.7.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.7.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.7.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud
- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.7.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del servicio-

7.7.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.7.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.7.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente, el Servicio de Mantenimiento y operación de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura se programa para ejecutar, a lo menos, los trabajos que se menciona a continuación:

- El Supervisor Encargado revisa la programación de los servicios a su cargo, tanto los preventivos como los correctivos que correspondan al día.
- Asigna las tareas a cada colaborador y entrega orden de trabajo junto con el procedimiento respectivo, indicando: herramientas, actividades a realizar, requerimientos, entre otros.
- Se realiza la coordinación con el Inspector Fiscal y el personal encargado del recinto clínico, si aplica.
- Se procede a realizar procedimientos de mantenimiento programadas:
    - Mantenimiento Preventivo: preferentemente se programará para ejecutar las actividades después de las 18:00 horas de lunes a viernes, o bien los sábados, domingos o festivos, a fin de mantener la continuidad operativa, tal como se indica en el presente Reglamento.
      Al finalizar se realiza el aseo y ordenamiento respectivo dejando el recinto en las condiciones iniciales. Se podrán coordinar con otros servicios concesionados, por ejemplo, Aseo y Limpieza General, en caso de que se requiera un aseo posterior al mantenimiento.
    - Mantenimiento Correctivo: informar a través del SIC al Inspector Fiscal, las actividades que se ejecutarán, señalando la programación para la realización de las actividades.

Se ejecuta la actividad requerida conducente a reparar o sustituir piezas, repuestos y/o accesorios, permitiendo la plena operación y funcionalidad de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial o mobiliario asociado a la infraestructura dejándolo en óptimas condiciones.

Al finalizar se realiza el aseo y ordenamiento respectivo dejando el recinto en las condiciones iniciales. Se podrán coordinar con otros servicios concesionados, por ejemplo, Aseo y Limpieza General, en caso de que se requiera un aseo posterior al mantenimiento.

- Adicionalmente, se identifican las solicitudes no programadas de mantenimiento reparativo de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial o mobiliario asociado a la infraestructura registradas en SIC. Para esto, la Sociedad Concesionaria realizará lo siguiente:
  - Informar al Inspector Fiscal a través el SIC previamente a la ejecución del mantenimiento requerido.
  - Se ejecuta la actividad destinada a reponer la funcionalidad del de la infraestructura, instalaciones, equipamiento industrial o mobiliario asociado a la infraestructura afectado por una falla o avería que impida su operación o funcionalidad.
  - Al finalizar se realiza el aseo y ordenamiento respectivo dejando el recinto en las condiciones iniciales. Se podrán coordinar con otros servicios concesionados, por ejemplo, Aseo y Limpieza General, en caso de que se requiera un aseo posterior al mantenimiento.
- Una vez prestado el servicio, la Sociedad Concesionaria registra el cierre de la actividad en la plataforma y el usuario SIC deberá dar conformidad a la solicitud. No obstante, y considerando que algunas actividades de mantenimiento son ejecutadas por proveedores externos a la Sociedad Concesionaria, podría existir la posibilidad de que el respaldo o comprobante de la ejecución del mantenimiento llegue de manera extemporánea a la fecha de cierre del evento SIC. Por tal motivo, el Inspector Fiscal y el Establecimiento de Salud deben considerar la oportunidad de prestación del servicio y no la carga de documentación a la plataforma para fines de validar el evento SIC. Por lo tanto, para estos casos particulares, la Sociedad Concesionaria contará con un máximo de 10 días hábiles para cargar el registro en el SIC.

Por su parte, cada componente realiza actividades diarias específicas a su servicio, las mismas se describen a continuación:

- Estanques y Sala de Bombas del Sistema de Impulsión de Agua Potable Fría.

Diariamente efectuará una revisión visual macroscópica de la calidad de las aguas de los estanques, y registro de: niveles, turbiedad, presencia de elementos extraños, vectores, olor, hongos y otros aspectos visibles que puedan significar contaminación o déficit en el llenado de los estanques.

Se verificará constantemente que las tapas y escotillas de los estanques permanezcan cerradas y seguras, sin riesgo de caídas o vaciamiento de elementos contaminantes.

- Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Alcantarillado.

Diariamente se efectuará una inspección visual y de detección de olores diaria para verificar su normal funcionamiento, incluyendo la ausencia de filtraciones de los estanques.

- Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Subsistema de Provisión de Aguas Tratadas.

Se efectuará una inspección visual diaria de las Plantas de Agua Tratada, realizando las siguientes actividades:

  - Ablandamiento de las aguas, mediante el empleo de sales y resinas apropiadas para estos efectos, en las cantidades y según las características que indique el fabricante de los equipos. La provisión de tales insumos será de entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.
  - Revisión de las instalaciones y redes de distribución, verificando el estado de las válvulas, entre otros componentes, así como proceder al lavado o cambio de membranas.
  - Verificar la inexistencia de filtraciones, procediendo a su inmediata reparación en caso de existir.
  - Revisión y control de niveles de agua.
  - Registro de consumo, revisión y regulación de caudales y presión.
  - Revisión y ajustes de tableros eléctricos y de control.
  - Revisión y controles de las alarmas.
  - Revisión y control de filtros bacterianos, resistividades de las aguas tratadas.
  - Revisión de las condiciones macroscópicas de las aguas antes y después del tratamiento.
  - Mantenimiento del sistema de bombas, revisión y ajuste de parámetros y del funcionamiento de las lámparas UV.

Además, se revisará el equipo desmineralizador de los recintos de Laboratorio y de Farmacia, según corresponda, incluyendo las siguientes labores: lavado o cambio de filtros o membranas, reparación y/o reposición de partes, filtros y piezas afectadas por uso o término de vida útil, entre otros.

- Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Energía e Iluminación Artificial.

Efectuará diariamente una inspección visual diaria, de funcionamiento, incluyendo el chequeo y registro de parámetros.

- Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Central Térmica, Climatización, Refrigeración y Gas Combustible.

La Sociedad Concesionaria, medirá e informará diariamente en el SIC todos los consumos de fluidos o de energía, independiente de la circunstancia de operación, como también los niveles de combustibles consumidos y el nivel del estanque respectivo.

Además, efectuará la operación diaria de la totalidad de los sistemas anti Legionella Pneumophila, según los parámetros de temperatura establecidos en el Proyecto Definitivo.

- Servicio de Mantenimiento y Operación de Instalaciones y Equipamiento del Sistema de Gases Clínicos y Aire Industrial

Registrar diariamente en el SIC, el inventario físico de los cilindros, del traslado de ellos hacia los recintos asistenciales y de todo control administrativo relativo a este servicio.

- Servicio de Mantenimiento y Operación del Sistema de Control Centralizado y Automatización (SCCA).

Diariamente se monitorean los distintos elementos, sistemas y equipos, conectados al SCCA, de forma automática, por medio del software especializado definido en el Proyecto Definitivo.

El Operador del Servicio entrega el turno al operador en turno, indicando anomalías y observaciones de los parámetros que requieren seguimiento por presentar alteraciones.

Registra en el SIC mediciones o parámetros, indicando alteraciones, cambios y otros indicadores de posibles fallas en el sistema.

El detalle de las actividades diarias que ejecutará este servicio en todos sus componentes se detallará en el Programa Anual Correspondiente.

7.7.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo con el riesgo asociado a la actividad que realizará. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados a trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.7.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la prestación del Servicio de Mantenimiento y Operación de Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura, que corresponderá al manual de operaciones de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación.
- Recursos Humanos.
- Equipos e Insumos.
- Control de Calidad.

7.7.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo (Oficinas de MOI) e instalaciones correspondientes al Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura será realizado por el Servicio de Aseo y Limpieza General, según lo establecen las Bases de Licitación y el presente Reglamento. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza los recintos.

Adicional a lo anterior y posterior a la ejecución de las actividades de mantenimiento en determinado recinto, es responsabilidad del Servicio de Mantenimiento de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura dejar el recinto en las condiciones de orden y limpieza, encontradas antes de realizar el mantenimiento. Sin perjuicio de lo anterior, se podrá solicitar un aseo no programado en recintos donde se haya ejecutado un mantenimiento.

7.7.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

El Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura, estará ubicado en el piso -1.

Contará con un recinto para estaciones de trabajo distribuido en 8 puestos, además existirá una oficina para el Supervisor Encargado del Servicio.

7.7.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura

se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.7.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El mantenimiento, adquisición y reposición de los equipos, o cualquier otro elemento que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este Servicio Básico, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

La especificación del equipamiento, sus cantidades y descripciones se detallarán en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.7.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso.

7.7.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.7.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.7.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria garantizará la continuidad del servicio en el Establecimiento de Salud, presentando en el Programa Anual para la Prestación del Servicio y en el presente Reglamento, un mecanismo de reacción inmediata frente a eventos imprevistos. Adicionalmente se considera lo siguiente:

- Con la finalidad de mantener la operación del Establecimiento de Salud y evitar daños a personas, equipos e infraestructura, siempre que ocurra un sismo, en el cual se establezca por parte de la SENAPRED, un grado en la escala de Mercalli modificada, igual o superior a VI, la Sociedad Concesionaria realizará una inspección visual, a partir de un check list, debidamente aprobado por el Inspector Fiscal, y cuyos elementos se especificarán en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.
- Respecto a las instalaciones eléctricas, la Sociedad Concesionaria asegurará el respaldo de un 100%, ante un corte en el suministro de energía eléctrica. Para lo cual, dispondrá de grupos electrógenos y UPS para otorgar la cobertura total del Establecimiento de Salud.
- Con objeto de garantizar el respaldo de la Energía Eléctrica antes indicada, la Sociedad Concesionaria cumplirá con un completo programa de actividades de mantenimiento, tanto para los grupos electrógenos como para las UPS. Las diferentes actividades de mantenimiento y su frecuencia serán detalladas en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.7.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias mínimas para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el ítem Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura, la Sociedad Concesionaria mantendrán de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio.

7.7.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.7.5.1. Sistemas de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.7.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el equipo, con la finalidad de mantener actualizado al personal en las mejores prácticas para prestar el servicio y de las actividades a desarrollar frente a contingencias asociadas al servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del servicio.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación del servicio con el fin de prevenir incumplimientos futuros y hacer un análisis general del servicio.

7.7.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.7.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la Infraestructura, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

- Disponibilidad mensual por cada familia de Equipamiento Industrial.
- Disponibilidad por cada familia de Equipamiento Industrial expresada sobre la disponibilidad programada.
- Tasa de detención (%) de los equipos por sobre disponibilidad programada (Total y por familia).
- Porcentaje de reposición de Equipamiento Industrial por término de vida útil.
- Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
- Tasa de Reclamos: Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados

Respecto del Consumo Energético:

- Análisis del consumo de energía en función del grado de ocupación del Establecimiento de Salud respectivo (camas, pabellones, boxes, áreas, horarios).
- Análisis diario del consumo de energía en función de las temperaturas extremas informadas por estaciones meteorológicas oficiales o pertenecientes a entidades formales (universidades, direcciones meteorológicas de las fuerzas armadas, etc.).
- Análisis específicos del consumo de energía, frente a comportamiento fuera de bandas.
- Gráficos de consumos de energía.

7.8. Servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico

7.8.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales del servicio se fundamentan en lo indicado en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, los cuales representan el marco contractual del servicio.

7.8.1.1. Objetivo del Servicio

El objetivo del servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico es la administración técnica de estos bienes, y la gestión de mantenimiento de los mismos, de manera de asegurar las condiciones de operación y seguridad en los Establecimientos de Salud.

7.8.1.2. Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria administrará el Mobiliario No Clínico y mantendrá en todo momento, en perfecto estado de conservación, funcionalidad y disponibilidad, de manera de garantizar adecuadas condiciones para su operación y seguridad.

El mantenimiento, adquisición y reposición de los equipos o de cualquier otro elemento que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio, será de su exclusiva responsabilidad.

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

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio en forma continua y sin interrupción, durante todos los días del año, privilegiando los horarios de menor circulación de los pacientes y/o público en general, de colación de los funcionarios de cada Establecimiento de Salud, término del trabajo administrativo, o los días sábado, domingo o festivos, siempre en coordinación con las unidades clínicas, garantizando para el Mobiliario No Clínico la administración, disponibilidad, operatividad y seguridad del mismo, según corresponda.

7.8.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual representa gráficamente las actividades principales ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico y su equipo de trabajo.

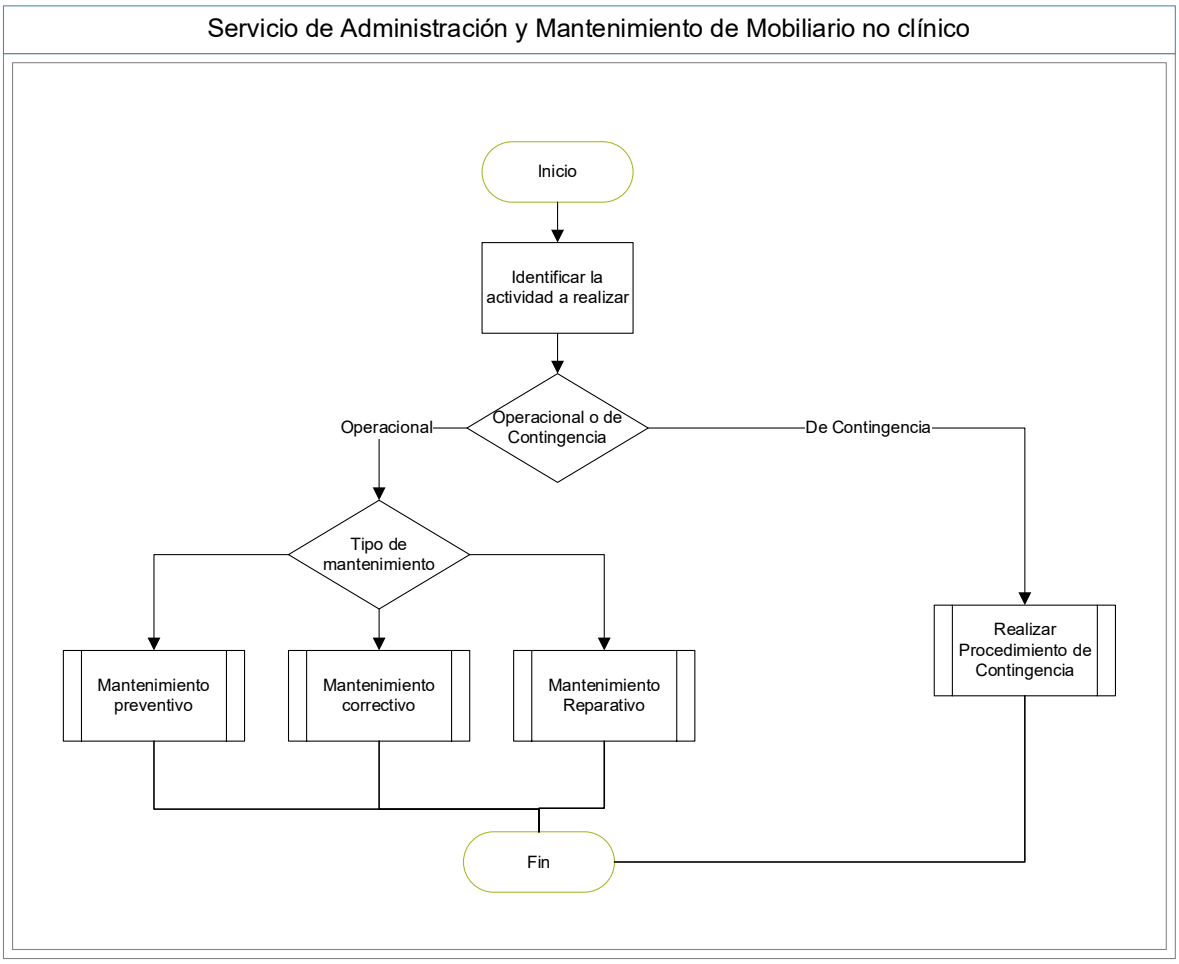


Figura 19. Flujograma de operación del Servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud de prestación de servicio tomando en consideración lo siguiente:

- Levantar el aviso al servicio concesionado correspondiente. En caso contrario, el servicio receptor cerrará el evento indicando al servicio al que debe ser levantada la solicitud.
- Realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera la recepción del servicio. En vista de que inicia la contabilización de los tiempos desde que llega la solicitud al servicio concesionado, es imperativo que el prestador de dicho servicio tenga disponible el recinto o activo disponible para ejecutar la actividad. En caso de que el técnico/operario del servicio concesionado no pueda ejecutar la actividad por causas no atribuibles a su gestión, se procederá a cerrar el aviso SIC, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, el cual debe ser validado de manera positiva.
- El usuario SIC del Establecimiento de Salud debe estar presente en el lugar donde se solicitó la prestación del servicio, dado que debe entregar antecedentes o información adicional al técnico/operario del servicio concesionado en caso de que este último lo requiera. Además, posteriormente debe validar la ejecución de los trabajos en el SIC.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.8.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.8.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

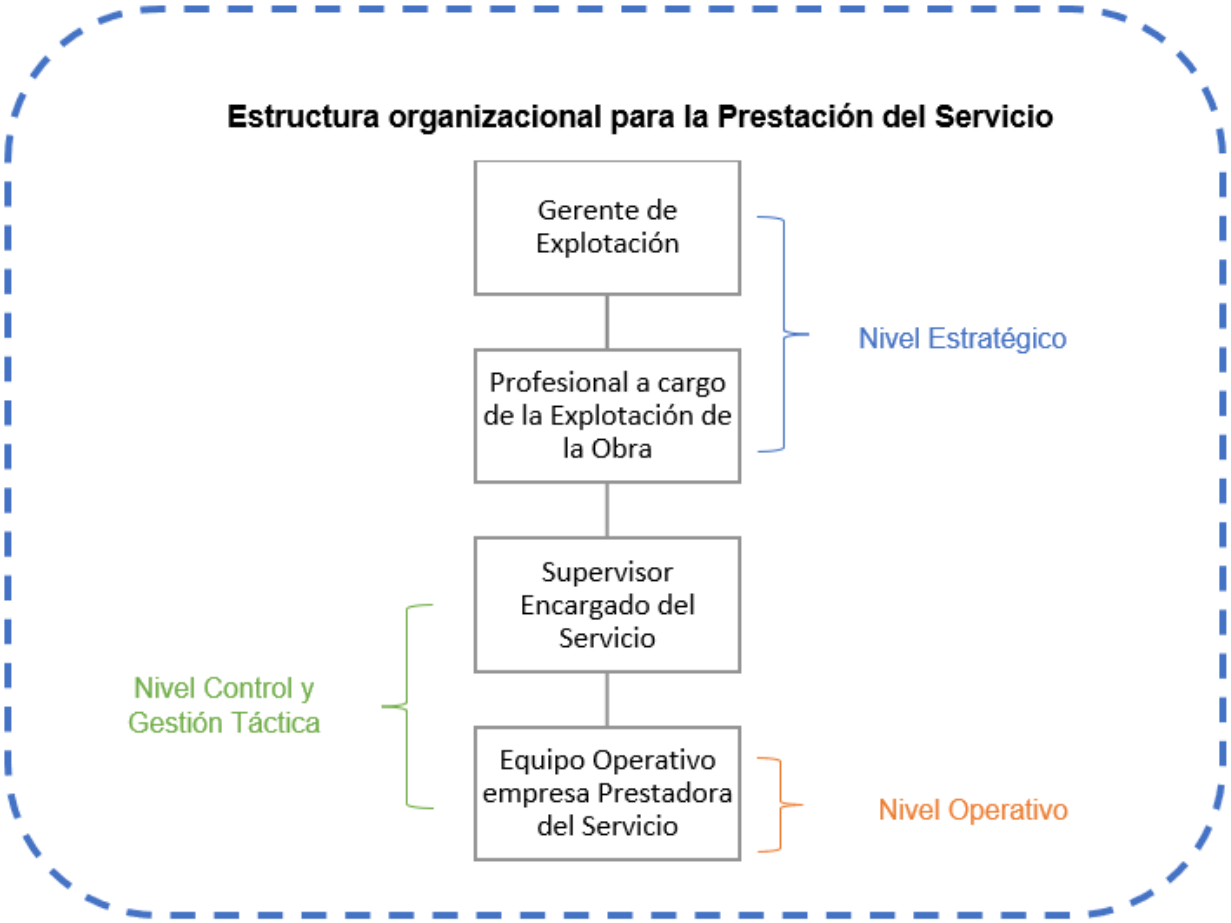


Figura 20. Organigrama servicio de Administración y Mantenimiento Mobiliario No Clínico.

7.8.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, disponiendo de una estructura organizacional y dotación de personal.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias mencionadas en este reglamento.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

7.8.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria dispondrá de turnos de trabajo los cuales darán cumplimiento a la prestación del servicio de forma continua y sin interrupción, durante todos los días del año,

garantizando para el Mobiliario No Clínico la administración, disponibilidad, operatividad y seguridad del mismo, según corresponda. Para Cumplir con lo anterior, la Sociedad Concesionaria dispondrá de turno conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio

7.8.1.5. Adicionales al Servicio

Los adicionales al Servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 3, Artículo 1.3, Servicios Básicos.

7.8.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativa pertinente señalada en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.8.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Accesorio:** Todo elemento que complemente o se conecte a otro principal y que cumpla una función específica. (Numeral 3. *Piezas, Repuestos, Accesorios y Materiales,* correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 1.3. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Mantenimiento Preventivo:** Corresponde al conjunto de actividades programadas que se efectúan sobre un Mobiliario No Clínico, destinadas a asegurar la continuidad operativa

del mismo y su estética, disminuyendo así interrupciones que limiten su disponibilidad. (Numeral 2.2 Mantenimiento, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 1.3. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Mantenimiento Correctivo:** Corresponde al conjunto de actividades programadas sobre el Mobiliario No Clínico, conducentes a reparar o sustituir piezas, repuestos y/o accesorios, permitiendo la plena operación y funcionalidad en óptimas condiciones, conforme a los estándares de cumplimiento definidos en el presente Reglamento, y a las recomendaciones del fabricante.
  Todas las actividades de mantenimiento correctivo serán ejecutadas con la autorización previa del Inspector Fiscal, debiendo informarla a través del SIC, señalando el plazo o programación, para la realización de dicha actividad.
  (Numeral 2.2 Mantenimiento, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 1.3. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Mantenimiento Reparativo:** Comprende el conjunto de actividades no programadas destinadas a reponer la funcionalidad del Mobiliario No Clínico afectado por una falla o avería que impida su operación o funcionalidad, las cuales serán informadas al Inspector Fiscal a través del SIC, de manera previa a su ejecución. (Numeral 2.2 Mantenimiento, correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 1.3. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Materiales:** Productos de uso común y usado en las labores propias de mantenimiento. (Numeral 3. *Piezas, Repuestos, Accesorios y Materiales,* correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 1.3. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Repuesto:** Todo elemento o componente que forma parte del Mobiliario No Clínico. (Numeral 3. *Piezas, Repuestos, Accesorios y Materiales,* correspondiente al Servicio No clínico de apoyo de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 1.3. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

7.8.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión día Sociedad Concesionaria)

Tabla 35. Evento Crítico, servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico.

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
e. Falla sistema informático	- Imposibilidad de solicitar requerimientos. - Requerimientos no realizados. - Imposibilidad de registro de actividades. - Falta de generación de avisos de mantenimiento. - Desinformación del estado de los requerimientos.

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
	- Falta del registro de entrada y salida del personal
f. Inundación o Incendio en bodega o área administrativa del servicio	- Dificultad para dar cumplimiento al Programa de Mantenimiento. - Dificultad para realizar un mantenimiento reparativo oportuno.
g. Sismo	- Dificultad para dar cumplimiento al programa de mantenimiento.
h. Falta de personal	- Dificultad para dar cumplimiento al programa de mantenimiento.

7.8.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

- Se procede a coordinar con el servicio de Aseo y Limpieza General para que realice el aseo terminal correspondiente y el servicio de Gestión Integral de Residuos, realice el retiro de los escombros si corresponde.
- Registrar e informar al Supervisor Encargado del Servicio los elemento que fueron afectados por el evento natural (equipos, materiales, herramientas u otro elemento ubicado en el área administrativa o bodega del servicio).
- El Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reparar y reponer según corresponda, las áreas del servicio, herramientas, equipos, materiales u otro perteneciente al área administrativa o bodega del servicio afectado por el evento natural.

7.8.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al Plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud.

Una vez cubiertos los Planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a realizar identificación de los daños generados al servicio.

El personal del servicio se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar en operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.

Adicionalmente, el Supervisor Encargado del Servicio coordinará las actividades tendientes a reparar y reponer según corresponda, las áreas del servicio, herramientas, equipos, materiales u otro elemento perteneciente al área administrativa o bodega del servicio afectado por el incendio.

7.8.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de respuesta, ejecución, corrección y reparación, los cuales será definidos de acuerdo con lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempos de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

Con relación a los tiempos de ejecución del servicio, las Bases de Licitación y sus respectivos Anexos Complementarios señalan lo siguiente:

Con relación a cobertura y suficiencia del servicio, la Sociedad Concesionaria debe prestar el servicio en forma continua y sin interrupción, durante todos los días del año, garantizando para el Mobiliario No Clínico la administración, disponibilidad, operatividad y seguridad del mismo, según corresponda.

c) Tiempos de Corrección

De acuerdo al artículo 2.6.2.2 de los Anexos Complementarios se indican los siguientes tiempos de corrección para cada Indicador de Nivel de Servicio.

Tabla 36. Tiempo de Corrección, según indicador y zona.

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AMMNC_1	El Concesionario cumple con las normativas y autorizaciones exigidas en las Bases de Licitación	1	0 min	0 min	0 min	0 min
AMMNC_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con los requerimientos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	1	5 días	5 días	5 días	5 días
AMMNC_3	El Concesionario garantiza la disponibilidad mínima para el Mobiliario No Clínico de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo I de las Bases de Licitación.	0	0 min	0 min	0 min	0 min
AMMNC_4	El Concesionario cumple con el tiempo de reparación establecido por el Inspector Fiscal en el SIC para cada una de las solicitudes efectuadas.	1	0 min	0 min	0 min	0 min
AMMNC_5	El Concesionario notifica oportunamente al Inspector Fiscal, los tiempos estimativos de reparación del Mobiliario No Clínico sujetos de reparaciones, fallas o mantención.	1	30 min	30 min	60 min	60 min
AMMNC_6	EL Concesionario administra la totalidad del Mobiliario No Clínico conforme a lo dispuesto en el Anexo B de las Bases de Licitación.	1	0 min	0 min	0 min	0 min

El tiempo de corrección comienza a partir del registro del requerimiento de reparación del Mobiliario No Clínico en el SIC. A contar de ese momento comienza el tiempo de corrección, que son 30 minutos para las zonas muy crítica y zona crítica, y 60 minutos para las zonas Menos crítica y no crítica.

Oportunamente: este tiempo será definido en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

d) Tiempos de Reparación

Corresponde al tiempo definido por la Sociedad Concesionada para la reparación de la falla, el cuál será informado al el Inspector Fiscal a través del Sistema Informático de Comunicación (SIC).

7.8.2.5. Insumos

Serán de entero cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, todos las piezas, repuestos, accesorios y materiales necesarios para efectuar el mantenimiento del Mobiliario No Clínico.

Las especificaciones y cantidades de los insumos utilizados para el presente servicio se encontrarán en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.8.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

La Sociedad Concesionaria procurará dentro de las operaciones de este servicio, utilizar productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que sean envasados de preferencia con material reciclado.

El personal promoverá el uso eficiente de los recursos utilizados en la prestación del servicio de Mantenimiento de Mobiliario No Clínico y adicionalmente se operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de menor impacto ambiental.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.8.2.7. Repuestos

Serán de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, todos los repuestos, accesorios y materiales necesarios para efectuar el mantenimiento del Mobiliario No Clínico.

Todos los recambios de piezas, repuestos y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, previo al recambio la Sociedad Concesionaria presentará una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.

Las especificaciones y cantidades de los repuestos utilizados para el presente servicio se encontrarán en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.8.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.8.3.1. Base de Procedimientos

Para el servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico se han definido los siguientes procedimientos generales:

- Procedimiento de control físico de inventario

Para la prestación del servicio de Administración y Mantenimiento del Mobiliario No Clínico, la Sociedad Concesionaria tendrá en consideración la normativa pertinente señalada en el presente Reglamento, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del Establecimiento de Salud a través del Inspector Fiscal, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud (IAAS), transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga la autoridad respectiva y la reglamentación e instrucciones que imparta la Dirección del Establecimiento de Salud.

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.8.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto 7.8.3.5.1 Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.8.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.8.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud

- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.8.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Administración y Mantenimiento estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del servicio.

7.8.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

El procedimiento de adquisiciones para reposición de materiales, repuestos y accesorios para este servicio considera sólo el correspondiente al Mobiliario No Clínico que ha sido adquirido por la Sociedad Concesionaria.

7.8.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.8.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente, el servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico se programa para ejecutar los trabajos según lo que se menciona a continuación:

- El Supervisor Encargado revisa la programación de Mantenimiento de Mobiliario No Clínico, tanto los preventivos como los correctivos que correspondan al día.
- Asigna las tareas a cada técnico y entrega orden de trabajo indicando: herramientas, actividades a realizar, requerimientos definidos en los procedimientos incluidos en el PAPS.
- Se notifica al Inspector Fiscal y el personal encargado del recinto afectado, si aplica.
- Se procede a realizar el tipo de mantenimiento que corresponda:
  - Mantenimiento Preventivo: ejecutar las actividades en el horario programado.

- Mantenimiento Correctivo: informar a través del SIC al Inspector Fiscal, la actividad requerida conducente a reparar o sustituir piezas, repuestos y/o accesorios, permitiendo la plena operación y funcionalidad del Mobiliario No Clínico dejándolo en óptimas condiciones, señalando el plazo o programación para la realización de la actividad.

- Se ejecutan las solicitudes de mantenimiento reparativo del Mobiliario No Clínico registradas en SIC.
- Al finalizar cualquier actividad de mantenimiento (preventivo, correctivo o reparativo) se realiza el aseo y ordenamiento respectivo dejando el recinto en las condiciones iniciales.
- Una vez prestado el servicio, la Sociedad Concesionaria registra la actividad en el SIC y el usuario SIC o Inspección Fiscal deberá aprobar o rechazar la solicitud, si se rechaza se vuelve a realizar la prestación del servicio.

7.8.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo con el riesgo asociado a la actividad que realizará. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.

La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).

Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, “Derecho a saber” en la inducción a las actividades a cada colaborador.

Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.

Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.8.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la Prestación del Servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico, que corresponderá al manual de operaciones de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación
- Recursos Humanos
- Equipos e Insumos
- Control de Calidad

7.8.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondientes al servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico será realizado por el servicio de Aseo y Limpieza General, según lo establecen las Bases de Licitación y el presente Reglamento. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza los recintos.

Adicional a lo anterior y posterior a la ejecución de las actividades de mantenimiento en determinado recinto, es responsabilidad del servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico realizar las operaciones de aseo mínimas necesarias para dejar el mobiliario en las condiciones de orden y limpieza, encontradas antes de realizar el mantenimiento. Posterior a esto, se coordinará con el servicio de Aseo y Limpieza General para que ejecute el aseo que corresponda.

7.8.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

El servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico cuenta con una bodega en el piso -2 y puestos de trabajo.

7.8.3.9. Dotación de Personal

La información referida a dotación de personal del Servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.8.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El mantenimiento, adquisición y reposición de los equipos, o cualquier otro elemento que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio básico, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

La especificación del equipamiento, sus cantidades y descripciones se detallarán en el Programa Anual de Operaciones.

7.8.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso.

7.8.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual en el Programa Anual respectivo, para el servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.8.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.8.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.8.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, cumple al menos con los mismos requisitos del cargo que reemplazo y ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.8.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico, la Sociedad Concesionaria mantendrán de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio.

7.8.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.8.5.1. Sistemas de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Aseo y Limpieza General se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.8.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para Asegurar los estándares del servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el equipo, con la finalidad de mantener actualizado al personal en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del servicio.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación del servicio con el fin de prevenir incumplimientos futuros y hacer un análisis general del servicio.

7.8.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.8.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Total de requerimientos programados y no programados distribuidos por zonificación establecida en el Anexo H de las Bases de Licitación.
b) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.
c) Tasa de Reclamos: Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC sobre el total de requerimientos programados y no programados.

d) Porcentaje de baja de Mobiliario No Clínico por término de vida útil.

7.9. Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico

7.9.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales del servicio se fundamentan en lo indicado en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, los cuales representan el marco contractual del servicio.

7.9.1.1. Objetivos del Servicio

Adquirir y reponer el Mobiliario No Clínico requerido para los Establecimientos de Salud de acuerdo con lo establecido en el Anexo I de las Bases de Licitación y con las modificaciones que hubiere producto del Proyecto Definitivo.

7.9.1.2. Descripción General del Servicio

El servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico es responsable de la gestión de adquisición, reposición, traslado desde bodega del servicio, si corresponde, al recinto definitivo, instalación y puesta en marcha del Mobiliario No Clínico, como asimismo de la capacitación de los funcionarios del Establecimiento de Salud, usuarios de dicho mobiliario, según lo califique el Inspector Fiscal.

El servicio comprende durante la etapa de explotación lo siguiente:

i. Adquisición de ítems de Mobiliario No Clínico necesarios para la operación del Establecimiento de Salud, que se incorporan por primera vez por la Sociedad Concesionaria, información que será provista por el Inspector Fiscal el primer mes del año de Explotación.
ii. Instalación del Mobiliario No Clínico definidos en el Anexo I de las Bases de Licitación, de acuerdo con las modificaciones que hubiere del Proyecto Definitivo y al Plan de Instalación respectivo.
iii. Entrega al Inspector Fiscal de toda la documentación relativa al uso y funcionamiento del Mobiliario No Clínico que la Sociedad Concesionaria adquiera.
iv. Entrega al usuario SIC de todas las llaves y sus copias (2) y una copia al al Supervisor Encargado del Servicio de Seguridad y Vigilancia o quien este designe correspondientes a las cerraduras del Mobiliario No Clínico, las cuales deberán venir convenientemente identificadas.
v. Reposición de ítems de Mobiliario No Clínico, correspondientes a unidades ya adquiridas por la Sociedad Concesionaria en una inversión anterior, dentro del período de explotación, y que deben renovarse como consecuencia de haber sido dados de baja.
vi. La Sociedad Concesionaria registrará todos los procesos de adquisición, reposición y su seguimiento en el SIC.
vii. La Sociedad Concesionaria prestará el servicio en forma continua, conforme a los requerimientos de los Establecimientos de Salud, y de acuerdo con lo expresado en el Programa Anual.

7.9.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual representa gráficamente las actividades principales ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico y su equipo de trabajo.

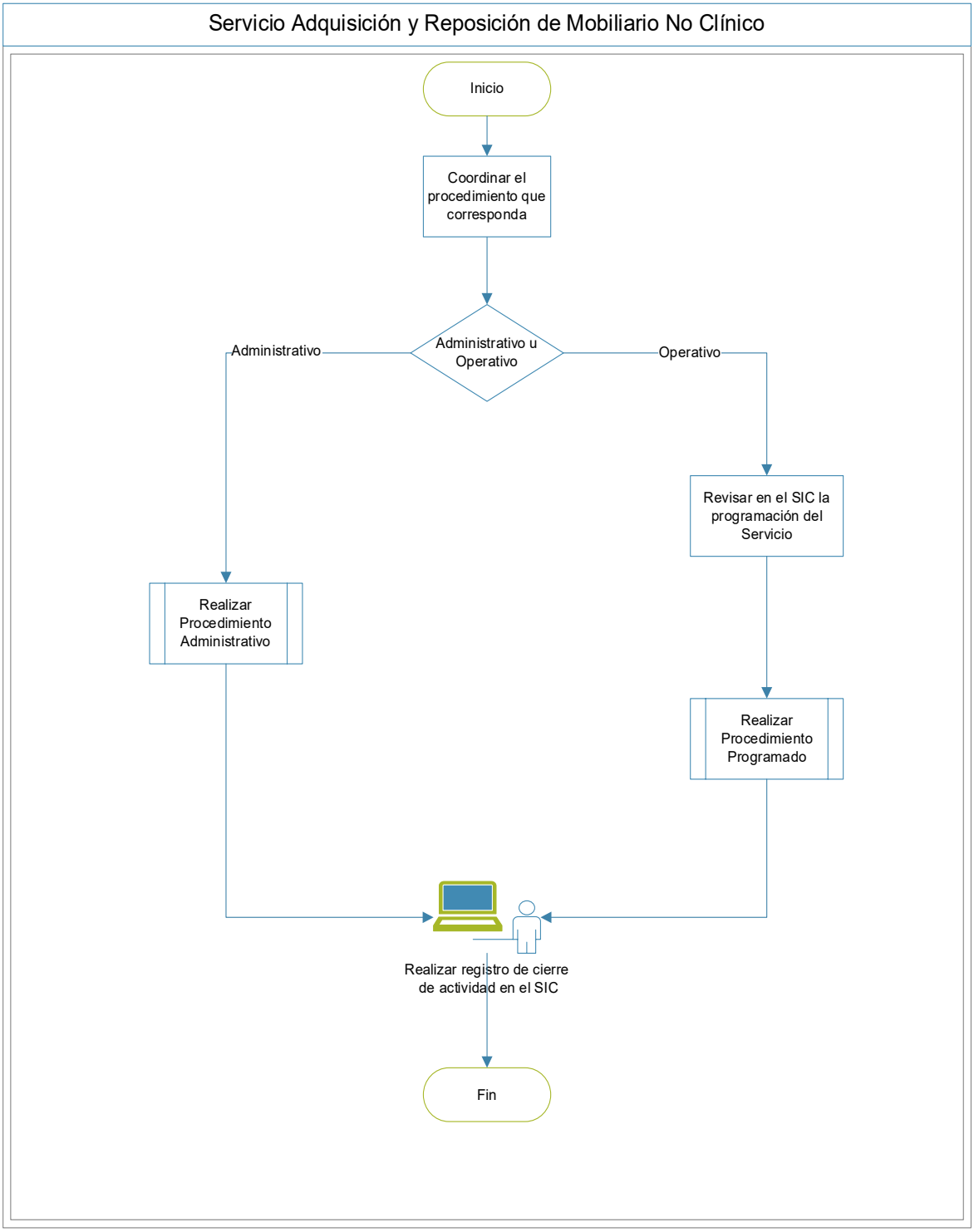


Figura 21. Flujograma de operación del Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.9.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar

antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.9.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

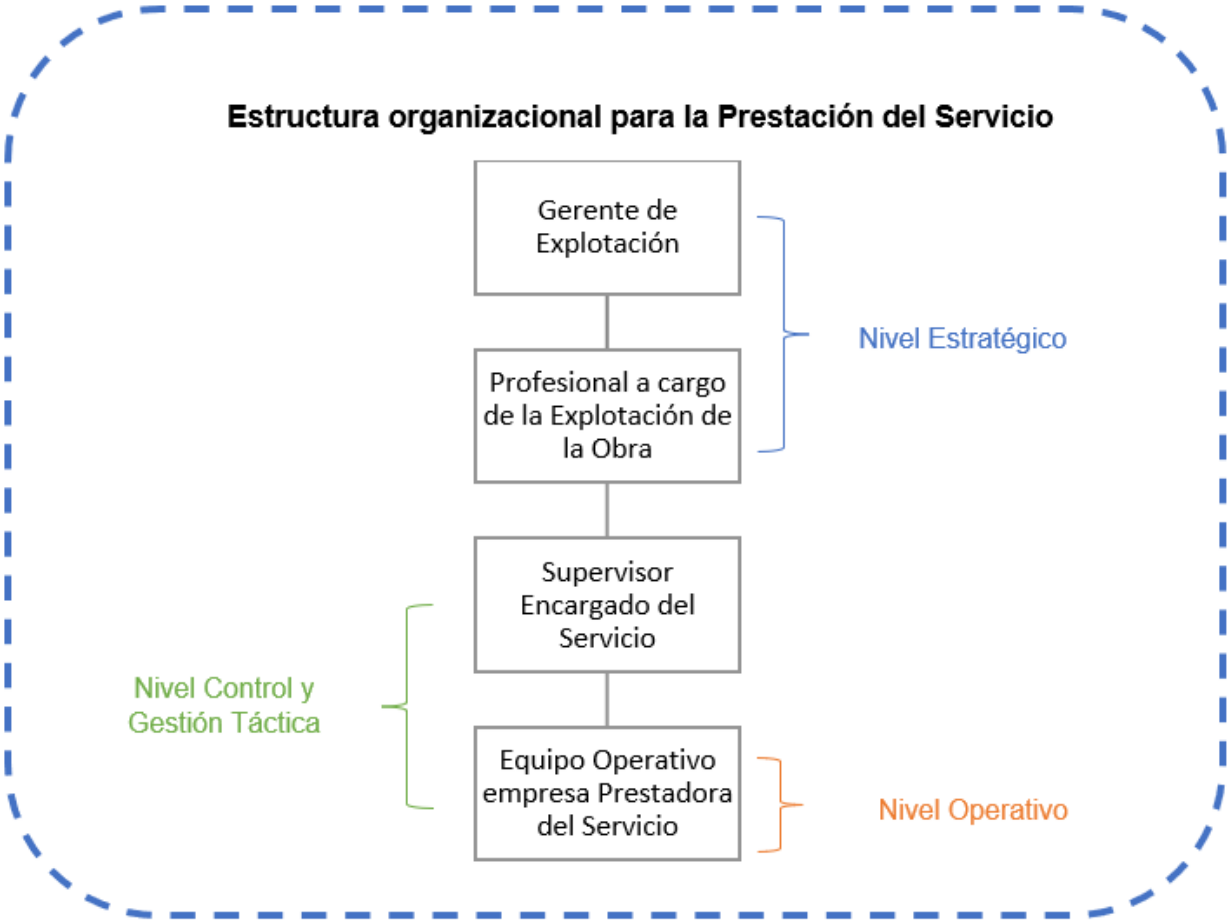


Figura 22. Organigrama del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

7.9.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria dispondrá de las dotaciones de personal para realizar las labores de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico en las instalaciones de los Establecimientos de Salud, a fin de cumplir cabalmente con el objetivo del servicio. La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria incorporará a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

7.9.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico en forma continua las 24 horas del día, los 365 días del año, por ello contará con un

equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo con lo exigido en las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

7.9.1.5. Adicionales al Servicio

Los adicionales al servicio de Adquisición y Reposición del Mobiliario No Clínico corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 4, Artículo 1.4, Servicios Básicos.

7.9.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativa pertinente señalada en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.9.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Adquisición:** Corresponde al Mobiliario No Clínico incorporado por primera vez al Establecimiento de Salud. (Elaboración propia).
- **Reposición de ítemes de Mobiliario No Clínico:** Correspondientes a unidades ya adquiridas por el Concesionario en una inversión anterior, dentro del periodo de la concesión, y que deben renovarse como consecuencia de haber sido dados de baja. (Romanillo v, corresponde al Servicio de Adquisición y reposición de Mobiliario No clínico, del Anexo complementario referido al artículo 1.4 del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Especificaciones Técnicas:** Corresponde a las características técnicas que describen los parámetros, funciones, normas y exigencias del Mobiliario No Clínico que debe adquirir la Sociedad Concesionaria. (Elaboración propia)).

- **Plan de Adquisiciones:** Listado de Mobiliario señalado en la letra c) del Anexo I de las Bases de Licitación, y sus modificaciones si las hubiera conforme al Proyecto Definitivo, cuyas propuestas hayan obtenido Certificado de No Objeción, el cual debe ser entregado al Inspector Fiscal. (Elaboración propia)).
- **Instalación:** Corresponde al emplazamiento del Mobiliario No Clínico definido en el Anexo I de las Bases de Licitación, de acuerdo al Proyecto Definitivo y al Plan de Instalación respectivo. (Elaboración propia).

7.9.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria)

Tabla 37. Evento Crítico, servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
a. Falla sistema informático	1. Imposibilidad de solicitar reposición. 2. Imposibilidad de registro de actividades. 3. Falta de generación de avisos de reposición. 4. Desinformación del estado de las adquisiciones o reposiciones.
b. Falta de personal	1. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio. 2. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio.

7.9.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Se considera que los eventos de destrucción provocados por Fuerzas de la Naturaleza no afectan al servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

7.9.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Se considera que los eventos de destrucción provocados por Incendios no afectan al servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

7.9.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de ejecución, tiempo de corrección y tiempo de reparación, los cuales será definidos de acuerdo con lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempos de Ejecución del Servicio

Comprende la adquisición o reposición, e instalación del Mobiliario No Clínico según los plazos descritos a continuación:

Plan de Adquisición y Reposición

- Dentro del primer mes de cada Año de Explotación, el Inspector Fiscal deberá entregar a la Sociedad Concesionaria, el “Listado de Mobiliario No Clínico”, previsto para dicho Año de Explotación.
- El servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico gestionará los procesos de adquisición y reposición establecidos en el presente Reglamento de manera oportuna, de modo que garantice que, tanto la adquisición o reposición del Mobiliario No Clínico, como la instalación que corresponda, se efectúen dentro del Año de Explotación equivalente al Año de Incorporación o, a más tardar, dentro de los primeros 60 días del Año de Explotación siguiente, justificando fundadamente al Inspector Fiscal.
- Para el último Año de Explotación, el plazo máximo para incorporar los ítems requeridos será, a más tardar, 60 días antes del término de dicho Año de Explotación.

Plan de instalación

La Sociedad Concesionaria someterá a la aprobación del Inspector Fiscal, con un mínimo de 60 días de anticipación a la fecha prevista para la instalación del Mobiliario No Clínico, el respectivo Plan de Instalación que considera, al menos, los siguientes aspectos:

- Fecha de Instalación.
- Coordinación con la Dirección del Establecimiento de Salud.
- Coordinación con otros servicios de explotación.
- Plan de Capacitación, si corresponde, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

b) Tiempos de Corrección

De acuerdo al artículo 2.6.2.2 de los Anexos Complementarios se indican los siguientes tiempos de corrección para cada Indicador de Nivel de Servicio.

Tabla 38. Tiempo de Corrección según Indicador y zona.

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AMNC_1	El Concesionario efectúa el proceso de adquisiciones conforme los requerimientos técnicos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	1	0 min	0 min	0 min	0 min

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AMNC_2	El Concesionario efectúa el proceso de adquisiciones dentro de los tiempos máximos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	1	0 min	0 min	0 min	0 min
AMNC_3	El Concesionario cumple con los requerimientos de adquisiciones no programados en los plazos y condiciones establecidos por el Inspector Fiscal.	1	0 min	0 min	0 min	0 min

Como se observa en la tabla anterior, para el presente servicio se contemplan tiempos de corrección iguales a cero.

c) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.9.2.5. Insumos

No se consideran insumos para el servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

7.9.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.9.2.7. Repuestos

No se consideran repuestos para el servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

7.9.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.9.3.1. Base de Procedimientos

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.9.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.9.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.9.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

En este Servicio el Procedimiento para requerir atención frente a fallas no aplica.

7.9.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

La Sociedad Concesionaria cumplirá lo señalado en las Bases de Licitación, número 4, Artículo 1.4, Servicios Básicos: *"v) Reposición de ítemes de Mobiliario No Clínico, correspondientes a unidades ya adquiridas por el Concesionario en una inversión anterior, dentro del periodo de la concesión, y que deben renovarse como consecuencia de haber sido dados de baja."*

7.9.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

No corresponde para el servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

7.9.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.9.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente, el servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico se programa para ejecutar los trabajos según lo que se menciona a continuación:

- El Supervisor Encargado del Servicio gestiona la adquisición de Mobiliario No Clínico según el Programa Anual o a requerimiento SIC por equipos dados de baja.

- Asigna la tarea al técnico indicando las especificaciones del Mobiliario No Clínico que se requiere adquirir para la búsqueda de presupuestos.
- El Supervisor Encargado revisa la programación de retiro y/o instalación de Mobiliario No Clínico que correspondan al día, según lo programado en el Programa Anual o a requerimiento.
- El Asigna las tareas a cada técnico y entrega orden de trabajo indicando: herramientas, actividades a realizar, requerimientos, entre otros.
- Se realiza la coordinación con el Inspector Fiscal y el personal encargado del recinto clínico, para el ingreso del Mobiliario No Clínico, si aplica.
- Se ejecuta la actividad requerida de retiro y/o instalación del Mobiliario No Clínico.
- Al finalizar se realiza coordinación con aseo y ordenamiento respectivo dejando el recinto en las condiciones iniciales.
- Una vez prestado el servicio, la Sociedad Concesionaria registra la actividad en el SIC.

7.9.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo con el riesgo asociado a la actividad que realizará. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.9.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la Prestación del Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico, que corresponderá al Manual de Operaciones de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación de Adquisiciones y Reposiciones del Mobiliario No Clínico para el Año de Explotación siguiente.
- Flujogramas de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico
- Recursos Humanos: Identificación del equipo de profesionales que estará a cargo de los procesos de adquisición y reposición, con su respectiva certificación de experiencia, conforme a lo solicitado en el presente Reglamento.

7.9.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondiente al servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico es responsabilidad del servicio de Aseo y Limpieza General según lo establecen el presente Reglamento. La programación de ejecución de las actividades estará definida en el Programa Anual respectivo y cumplirá con las frecuencias mínimas establecidas.

7.9.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Las actividades de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico se ejecutarán desde el recinto dispuesto para tal fin en el segundo subterráneo del Hospital del Salvador.

7.9.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.9.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El detalle del equipamiento a utilizar para la prestación de este servicio se define en el Programa Anual correspondiente.

7.9.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico, garantizando su correcto funcionamiento.

7.9.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual en el Programa Anual respectivo, para el servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición

de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.9.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Adquisición y Reposición Mobiliario No Clínico en el Establecimiento de Salud
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.9.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

Para efectos del presente Reglamento no se contemplan situaciones o imprevistos graves que impliquen Planes de Contingencia para este servicio, sin perjuicio de lo cual la Sociedad Concesionaria es responsable de la prestación del servicio ante cualquier eventualidad.

Adicional a las medidas expuestas, se deberá cumplir con el Plan de Contingencia presente en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

7.9.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga al menos las mismas competencias del cargo que reemplaza para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.9.1.4.1 del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del Servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico, la Sociedad Concesionaria mantendrán de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio.

7.9.5. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.9.5.1. Sistemas de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Aseo y Limpieza General se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.9.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el equipo, con la finalidad de mantener actualizado al personal en las mejores prácticas para prestar el servicio.

- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del servicio.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación del servicio con el fin de prevenir incumplimientos futuros y hacer un análisis general del servicio.

7.9.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.9.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Porcentaje de cumplimiento del Plan de Adquisiciones Anual.
b) Monto de Inversiones Anual
c) Porcentaje de uso del valor máximo para la adquisición y reposición de Mobiliario No Clínico por año y acumulado.

7.10. Servicio de Cafetería

7.10.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales de este servicio se fundamentan en lo indicado en el Contrato de Concesión, el cual representa el marco contractual del servicio durante todo el período de explotación.

7.10.1.1. Objetivos del Servicio

El servicio de Cafetería tiene como objetivo proporcionar un espacio alternativo de alimentación y de esparcimiento para funcionarios y público en general del Establecimiento de Salud.

7.10.1.2. Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria es responsable del servicio de Cafetería para funcionarios y público en general, debiendo ofrecer un servicio variado, con distintas alternativas de comidas y bebidas tanto frías como calientes, en el local que para estos efectos se encuentra definido en el Proyecto Definitivo La Cafetería se encuentra ubicada en el primer piso 1 en el edificio del Hospital Salvador y posee una capacidad total aproximada de 224 personas sentadas en su interior..

La Sociedad Concesionaria por este servicio cobrará a los usuarios un precio de mercado que será previamente autorizado por el Inspector Fiscal. Las tarifas que la Sociedad Concesionaria perciba por este servicio al público no podrán superar las tarifas de mercado (Para estos efectos, se entenderá por “tarifa de mercado” aquellas que se oferten por servicios similares en la comuna de cada Establecimiento de Salud) en un 10% en relación con el servicio al público.

7.10.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual muestra gráficamente las principales actividades ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Cafetería y su equipo de trabajo.

Servicio Cafetería

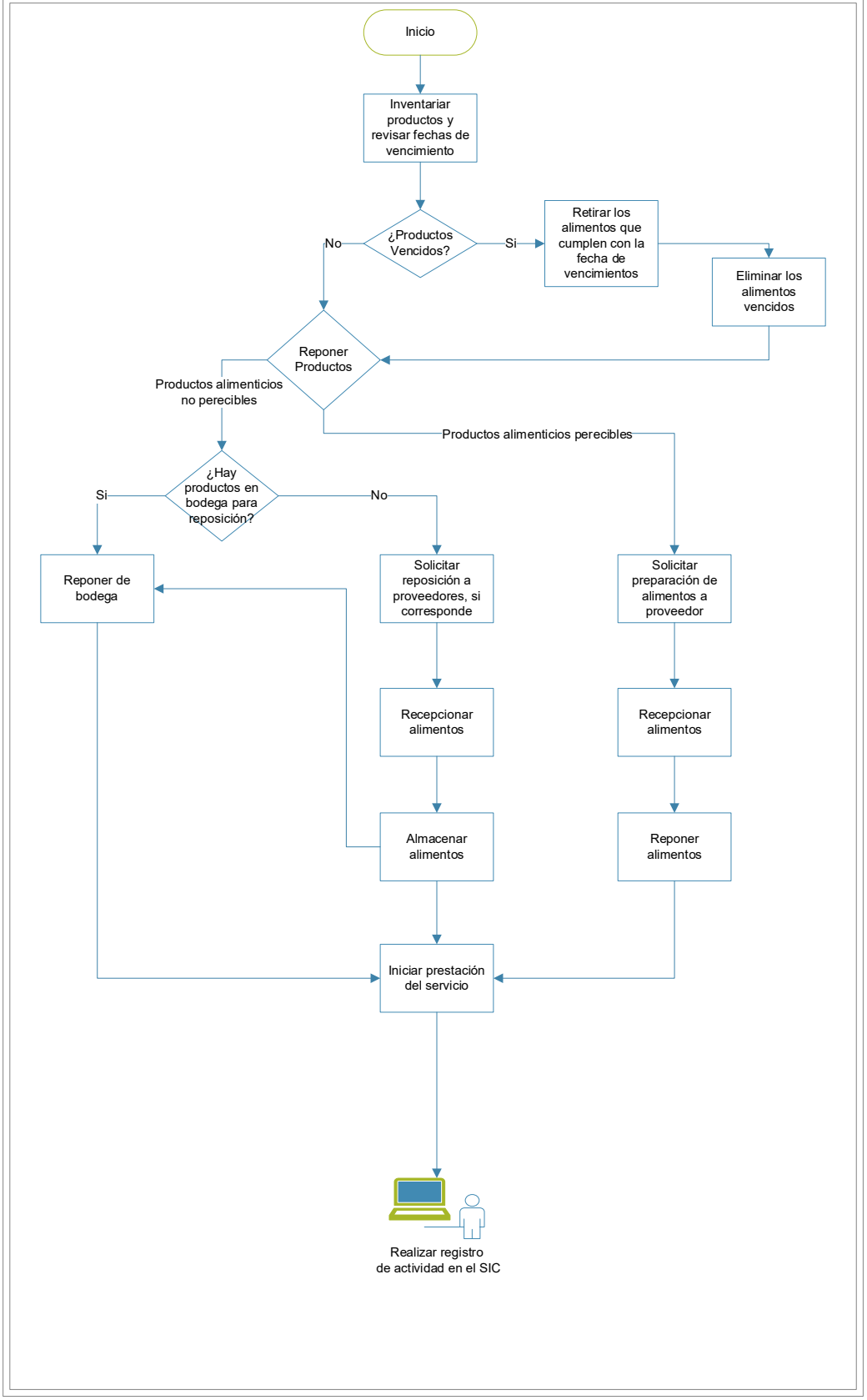


Figura 23. Flujograma operacional del servicio de Cafetería.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Cafetería se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.10.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.10.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Cafetería será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

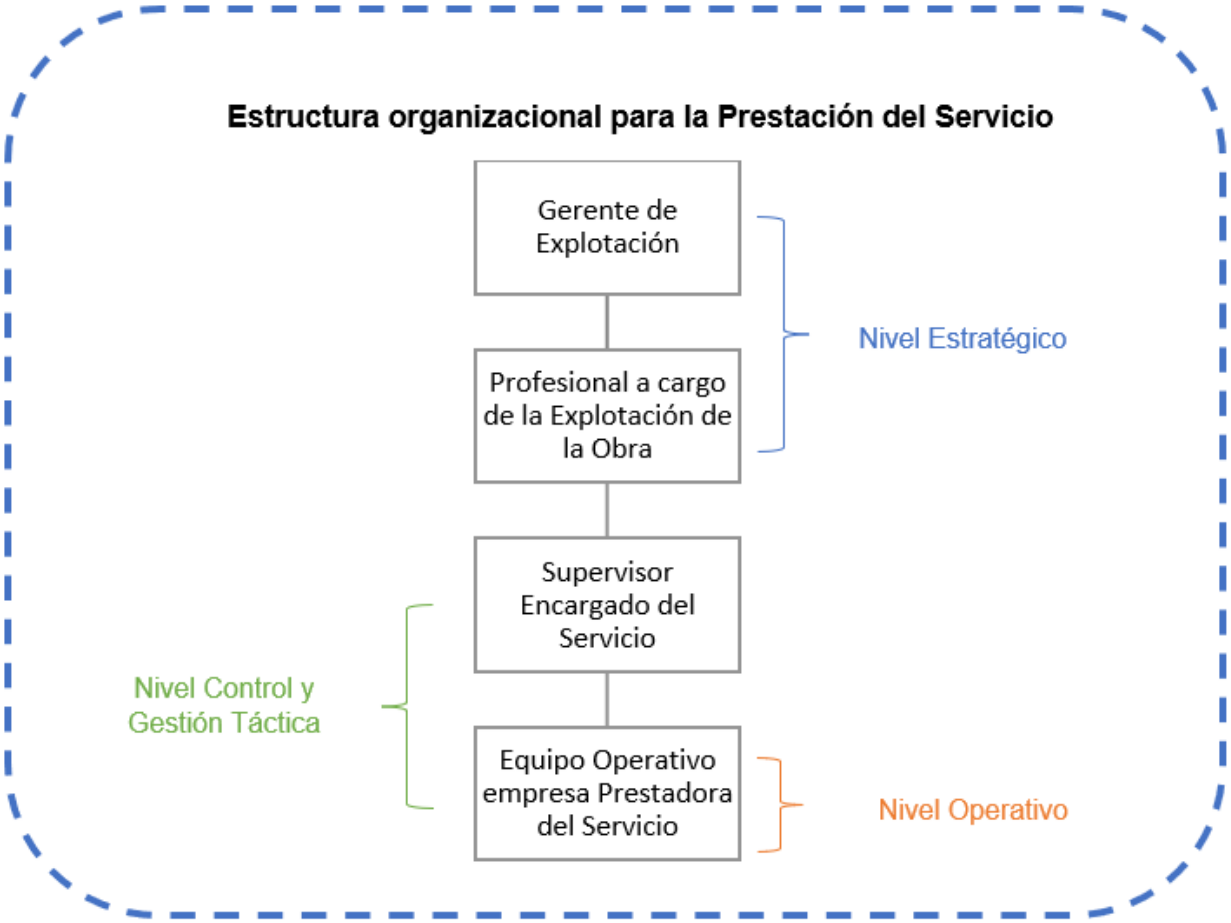


Figura 24. Organigrama servicio de Cafetería.

7.10.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, disponiendo de una estructura organizacional y dotación de personal que responda a las labores del servicio de Cafetería en sus respectivas instalaciones en el Establecimiento de Salud, a fin de cumplir cabalmente con el objetivo del Servicio.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

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

efectuar la Sociedad Concesionaria. Asimismo, deberá tener vigente la vacuna contra la hepatitis B u otro programa de vacunación Ministerial, siendo responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mantener copia de los documentos que acrediten el cumplimiento de esta obligación.

7.10.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria dispondrá de turnos de trabajo que permita cubrir los horarios que se establecen en este Reglamento, durante todos los días del año, garantizando que el servicio de cafetería sea prestado en conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación, sus Anexos Complementarios, el presente Reglamento y en el ítem 4.3 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este servicio.

7.10.1.5. Adicionales del Servicio

Los adicionales al servicio de Cafetería corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 5, Artículo 2, Servicios Especial Obligatorio.

7.10.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del Servicio de Cafetería, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio.
- Implementar mejoras en cuanto a productos, procedimientos, equipamiento y otros, tendientes a mejorar el servicio hacia funcionarios y visitas.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.10.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Tarifas del Mercado:** Según lo indicado en los Alcances, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Cafetería, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación, *"La Sociedad Concesionaria por este servicio cobrará a los usuarios un precio de mercado que será previamente autorizado por el Inspector Fiscal. Las tarifas que la Sociedad Concesionaria perciba por este servicio al público no podrán superar las tarifas de mercado en un 10%. Para estos efectos, se entenderá por "tarifas de mercado" aquellas que se oferten por servicios similares en la comuna de cada Establecimiento de Salud."*

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

Tabla 39. Evento Critico, servicio de Cafetería.

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
a. Falla sistema informático	1. Imposibilidad de registro de actividades 2. Falta de generación de avisos de mantenimiento. 3. Ausencia de registro de entrada y salida del personal.
b. Falla del sistema de registro computacional	1. Imposibilidad de llevar registro computacional de las ventas.
c. Falta de suministro de agua en la cafetería	1. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
d. Falta de suministro de energía eléctrica	1. Impedimento para continuar con la entrega del servicio 2. Descomposición de los productos alimenticios
e. Sismo igual o superior a VI en escala de Mercalli	1. Daños a las instalaciones e infraestructura 2. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
f. Asalto/robo al interior del recinto de Cafetería	1. Daños a las instalaciones e infraestructura 2. Impedimento para continuar con la entrega del servicio

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
g. Incendio	1. Daños a las instalaciones e infraestructura 2. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
h. Falta de personal	1. Continuidad interrumpida al servicio

7.10.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

- Se procede a coordinar con el servicio de Aseo y Limpieza General para que realice el aseo terminal correspondiente y el Servicio de Gestión Integral de Residuos, realice el retiro de los escombros.
- Se identifican los daños generados en la Cafetería y se realiza un informe preliminar de los daños provocados por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Zona afectada y Plazos estimados de reemplazo y/o reparación, estimados por el Supervisor Encargado del Servicio.
- El Supervisor Encargado del Servicio gestionará la ejecución de las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el evento natural.
- Se coordina con el Servicio de Mantenimiento de Infraestructura para que se realicen las pruebas necesarias para, por ejemplo, conectar los equipos que requieran energía eléctrica.

7.10.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a realizar identificación de los daños generados al servicio de Cafetería.

El Supervisor Encargado del servicio se coordinará con otros servicios concesionados para dejar en operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.

Adicionalmente, el Supervisor Encargado del Servicio gestionará la ejecución de las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el Incendio.

7.10.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de ejecución, tiempo de corrección y tiempo de reparación, los cuales será definidos de acuerdo a lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a). Tiempos de Ejecución del Servicio

El servicio de Cafetería prestará atención en los siguientes horarios, como mínimo, pudiendo presentar al Inspector Fiscal para su aprobación una extensión del mismo:

Tabla 40. Horario de atención de cafetería

Día	Horario
Lunes a Viernes	8:00 a 20:00
Sábado, Domingo y festivos	9:00 a 18:00

b). Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2. de los Anexos Complementarios de las Bases de Licitación, se indican los siguientes tiempos de corrección para cada indicador de niveles de servicio.

Tabla 41. Tiempos de corrección, servicio de Cafetería.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
CA_1	El Concesionario cumple con las normativas y autorizaciones respectivas exigidas en las Bases de Licitación.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	0 min

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
CA_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con los requerimientos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	2 días
CA_3	El Concesionario da cumplimiento a los requerimientos exigidos en cuanto a tipo de alimentos expendidos y precios, establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	1 día
CA_4	El Concesionario cumple con un grado de percepción de la calidad de servicio semestral por parte del usuario superior al 80%.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

c). Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.10.2.5. Insumos

La Sociedad Concesionaria acreditará que todos los insumos cumplan con la normativa y requerimientos pertinentes, esto es contar con las autorizaciones legales vigentes y los registros del Instituto de Salud Pública (ISP), Secretaría Regional Ministerial (SEREMI) de Salud, Servicio Agrícola Ganadero (SAG) y de otras entidades fiscalizadoras o acreditadoras.

La información respecto de todos los insumos que se utilicen en la prestación del servicio estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica.

La Sociedad Concesionaria podrá ofrecer todos aquellos alimentos que cumplan con los requisitos generales establecidos en el presente anexo y que sean previamente autorizados por el Inspector Fiscal.

7.10.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

La Sociedad Concesionaria procurará dentro de las operaciones de este servicio, utilizar productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que sean envasados de preferencia con material reciclado.

Entre las actividades cotidianas, el personal de Cafetería apoyará en la clasificación de residuos generados en la prestación del servicio para su futuro reciclaje. Adicional a lo anterior, en el servicio se operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de menos impacto ambiental.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.10.2.7. Repuestos

Los repuestos a utilizar para la prestación de este servicio, así como sus especificaciones técnicas serán incluidos en el Programa Anual para la Prestación del Servicio del año respectivo.

7.10.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.10.3.1. Base de Procedimientos

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.10.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto de Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.10.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.10.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud
- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.10.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Cafetería estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del servicio.

7.10.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.10.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.10.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente este servicio se organizará para realizar y ejecutar las siguientes actividades:

<u>Recepción y disposición de insumos:</u>

- Al inicio del día se realiza la provisión de insumos y materiales. Se recepcionan y almacenan los productos que requieran refrigeración. Todo alimento que se entregue en el local de la cafetería se regirá por las mismas exigencias contempladas para la preparación y distribución de alimentos en el servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios de cada Establecimiento de Salud.

- Se revisan las fechas de vencimiento de productos y se da de baja productos vencidos, para ello se retira el producto del sector donde se encuentra.
- Realizar inventario de productos y registrar en el SIC el inventario actualizado.
- Se disponen y ordenan los productos en la ubicación que corresponda.
- La Sociedad Concesionaria garantizará la provisión de alimentos de alta calidad.

Preparación de menú:

- Los alimentos que requieran preparación completa serán elaborados en la Central de Alimentación del Establecimiento de Salud o por otros proveedores de alimentos autorizados por la Autoridad Sanitaria y los organismos que correspondan.

Instalación:

- El servicio contará con una dotación de equipos e insumos necesarios como, vajillas, cubiertos, desechables, dispensadores de bebestibles y snacks, microondas, hornos eléctricos, sangucheras entre otros; los cuales se les revisará el estado del equipo, funcionamiento, otros.
- Asimismo, la Sociedad Concesionaria deberá mantener información visible al usuario sobre los productos, servicios y precios de venta asociadas según corresponda, horarios y normas de funcionamiento.

Venta de Productos:

- Ofrecerá una variedad de productos nutritivos y presentados de una forma agradable a la vista, enmarcados en una alimentación saludable. El listado detallado de los productos a ofrecer en la cafetería, se describen el Programa Anual correspondiente, pudiendo ofrecer a funcionarios, familiares de pacientes y visitas del Establecimiento de Salud al menos lo siguiente:
    - Bebidas sin alcohol
    - Productos de alimentación preelaborados
    - Pasteles
    - Dulces
    - Sándwiches
    - Confites envasados
- Se precalentarán los alimentos cuando correspondan. Estos alimentos serán entregados a los usuarios envasados, precalentados y/o refrigerados según corresponda. La Sociedad Concesionaria podrá ofrecer todos aquellos alimentos que cumplan con los requisitos generales establecidos en el presente reglamento y que sean previamente autorizados por el Inspector Fiscal.
- Las tarifas que cobrará la Sociedad Concesionaria en la Cafetería serán aprobados en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.
- La Concesionaria se compromete al cumplimiento de todas las especificaciones de los Reglamentos Sanitarios y en las Normas Técnicas respectivas, como así de las

directrices señaladas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos y en la Norma Técnica de los Servicios de Alimentación y Nutrición (MINSAL).

Registro de Venta

- El programa informático utilizado consiste en una herramienta básica de gestión y control para cafeterías. Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria tendrá un sistema de registro computacional del flujo de clientes que hace uso de las instalaciones, como también de las ventas asociadas. Este sistema estará integrado con el Sistema de Información y Comunicación (SIC).

Registro en SIC

- La Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal a través del SIC, respecto de todos los productos ofrecidos con sus respectivos precios de venta.
- La Sociedad Concesionaria registrará todas las actividades que efectúe el Servicio de Cafetería en el sistema SIC.

7.10.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo al riesgo asociado a la actividad que realizará. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.
- En relación a la prevención de accidentes asociados a la prestación del servicio dentro de cada Establecimiento de Salud, el servicio debe contemplar el diseño y procedimiento de uso de letreros y señalización de advertencia para los funcionarios y público en general.
- El personal contratado por la empresa desempeñará sus labores con uñas cortas y limpias, sin barniz o esmalte, sin anillos, aretes, pulseras, cadenas, sin maquillaje o cualquier otro aditamento. Además, portarán identificación con fotografía.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.10.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la prestación del Servicio de Cafetería, que corresponderá al manual de operaciones de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación
- Recursos Humanos
- Equipos e Insumos
- Control de Calidad

7.10.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondiente al Servicio de Cafetería será realizado por el servicio de Aseo y Limpieza General, según lo establecen las Bases de Licitación. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y en el SIC y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza los recintos y permitir una correcta prestación del servicio.

La Sociedad Concesionaria a través del personal de la cafetería se encargará particularmente de la realización de los trabajos de limpieza de utensilios, equipos de trabajo, electrodomésticos y mobiliarios propios de la cafetería durante el tiempo de atención.

7.10.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

El espacio físico habilitado para Cafetería estará acorde a la arquitectura del Establecimiento de Salud.

La cafetería se encuentra ubicada en el primer piso 1. Con una superficie de trabajo donde se cuenta con:

- Lavado de vajillas.
- Bodega para el almacenamiento de los insumos propios del servicio.
- Baños para público y baños para personal
- Bodegas de insumos
- Área administrativa
- Repostero
- Área autoservicio
- Depósito de residuos

7.10.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del Servicio de Cafetería se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.10.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

La Sociedad Concesionaria contará con la cantidad suficiente de equipos para la conservación de los alimentos, así como también su funcionamiento en óptimas condiciones, conforme los requerimientos del presente Reglamento y la normativa vigente que regula la calidad de los alimentos.

Asimismo, el mantenimiento, adquisición y reposición del equipamiento y mobiliario, o cualquier otro elemento, que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

7.10.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Cafetería, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso, con el objetivo de no afectar la operación normal del servicio.

El mantenimiento de los elementos asociados a la infraestructura será ejecutado según lo establecen el Programa Anual del Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura.

7.10.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias para el servicio de Cafetería previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar

el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.10.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos cuya magnitud impide la correcta realización de los servicios concesionados y/o el correcto funcionamiento del Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.10.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Cafetería en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.10.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, con al menos los mismos requisitos del cargo

que reemplaza y que ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.10.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

7.10.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.10.5.1. Sistema de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Cafetería se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.10.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Cafetería, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el personal de la Cafetería, con la finalidad de mantenerlos actualizados en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del mismo.
- Evaluar constantemente iniciativas de mejoras que puedan ejecutarse en el servicio, con la finalidad de generar ahorros sin afectar la calidad del mismo.
- Ejecutar el Plan de mantenimiento preventivo de todo el equipamiento que conforma el servicio en el tiempo previsto, con la finalidad de minimizar sus fallas.

7.10.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria elaborará, implantará y certificará un Sistema de aseguramiento de la Calidad en la prestación del Servicio de Cafetería, cuyo detalle se define en el Programa Anual.

Adicional se contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.10.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Cafetería, la Sociedad Concesionaria utilizará el siguiente indicador:

a) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.

7.11. Servicio de Seguridad y Vigilancia

7.11.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales del servicio se fundamentan en lo indicado en las bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, los cuales representan el marco contractual del servicio.

7.11.1.1. Objetivo del Servicio

El objetivo del Servicio de Seguridad y Vigilancia es brindar protección a los pacientes, funcionarios, visitas y público en general, así como también resguardar la infraestructura y los bienes del Establecimiento de Salud, abordando toda el área de concesión, por medio de la presencia física de personal especializado y con el apoyo de las tecnologías incorporadas en el Proyecto Definitivo. Para ello, la Sociedad Concesionaria efectuará las acciones de prevención, control, disuasión y auxilio correspondientes.

7.11.1.2. Descripción General del Servicio

El servicio de Seguridad y Vigilancia garantiza un nivel de cobertura tal que genere seguridad en toda el área de concesión. Esta seguridad es coherente con la funcionalidad del Establecimiento de Salud, dentro del marco de las políticas de gestión y satisfacción usuaria del Establecimiento de Salud y la política de derechos y deberes y de las normativas vigentes para el Establecimiento de Salud del “Hospital Amigo” impulsada por el Ministerio de Salud.

El servicio incluye la protección de la infraestructura, instalaciones y equipamiento del Establecimiento de Salud, e incorpora dentro de las actividades inherentes al servicio la trazabilidad sobre cada uno de ellos.

Adicional a lo anterior, incluye el control de los accesos al Establecimiento de Salud y el apoyo en la orientación general a los usuarios respecto de ubicación de recintos dentro del área concesionada y en especial la ubicación de las Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS).

Para prestar el servicio de Seguridad y Vigilancia, la Sociedad Concesionaria, a su entero costo, cargo y responsabilidad, opera todo el soporte tecnológico de seguridad y vigilancia definido en el Proyecto Definitivo. Asimismo, conforme lo establecido en las Bases de Licitación, la ejecución del mantenimiento, la adquisición y/o reposición del equipamiento y mobiliario, así como cualquier otro elemento que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio, se hará bajo su entera responsabilidad, cargo y costo.

El servicio de Seguridad y Vigilancia atenderá requerimientos de seguridad extraordinarios programados, entre los cuales figuran actos oficiales con presencia de público y autoridades, visitas de autoridades y/o mayores afluencias de público debido a variaciones estacionales, sin alterar el normal funcionamiento del Establecimiento de Salud. Del mismo modo el servicio de Seguridad y Vigilancia atiende los requerimientos de seguridad no programados que se puedan suscitar a causa de un hecho fortuito e inesperado.

El servicio de Seguridad y Vigilancia incluye dentro de sus actividades el manejo y custodia de llaves de todas las puertas; mobiliario asociado a la Infraestructura y mobiliario clínico y no clínico que cuente con cerradura; y sistemas de acceso, de todos los recintos del correspondiente Establecimiento de Salud.

La Sociedad Concesionaria asegura que el servicio es prestado en condiciones tales que no entra en conflicto con la provisión de cuidados a los pacientes, ni la seguridad de los funcionarios y público en general del Establecimiento de Salud, así como tampoco vulnera la privacidad ni derechos de los pacientes.

Este servicio será prestado todos los días del año, las 24 horas del día sin ninguna excepción. Cubre la totalidad del área de concesión, mediante la incorporación de sistema de vigilancia remota por medios tecnológicos y/o con presencia física de vigilantes.

En aquellos recintos en los cuales por razones clínicas y/o administrativas, no debe existir presencia física de vigilantes, la Sociedad Concesionaria incorpora la vigilancia remota a través de medios tecnológicos, salvo expresa indicación del Inspector Fiscal.

La Sociedad Concesionaria asegura que todo el personal de seguridad en operación se encuentre, en todo momento, comunicado entre sí y con el Supervisor Encargado del Servicio.

7.11.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual representa gráficamente las actividades principales ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Seguridad y Vigilancia y su equipo de trabajo.

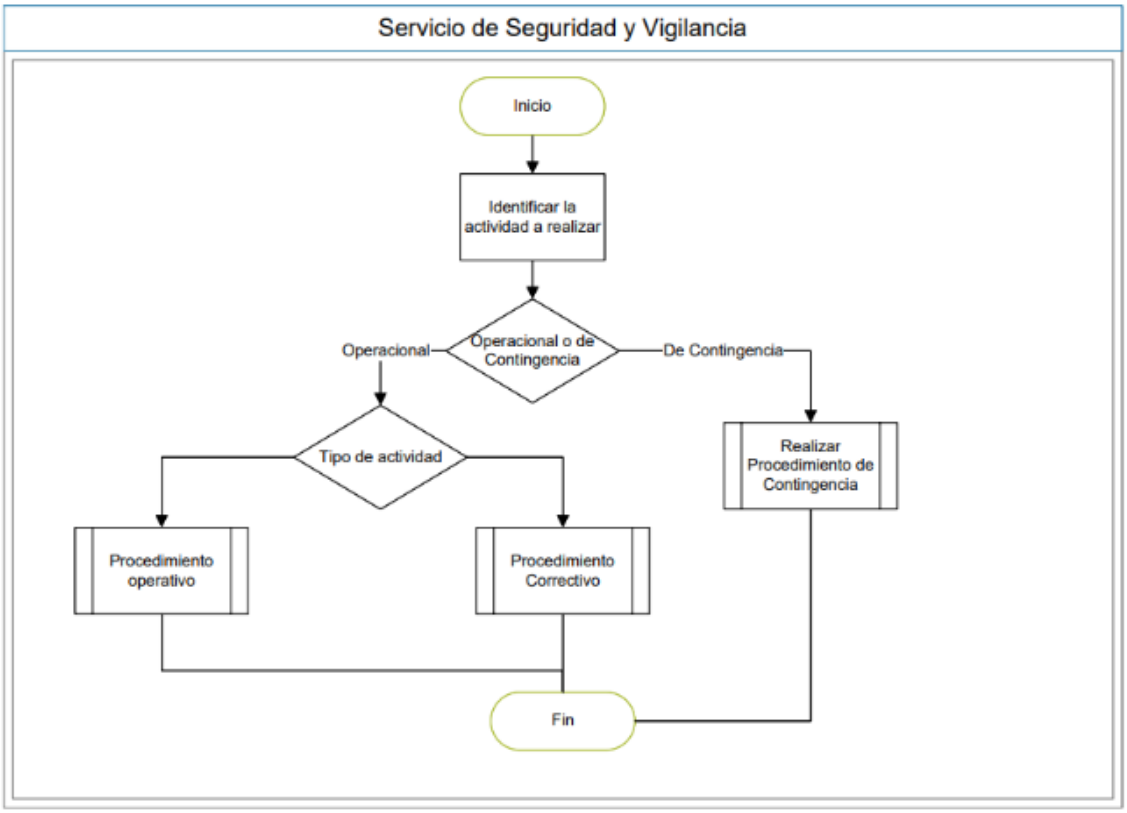


Figura 25. Flujograma operacional del servicio de Seguridad y Vigilancia.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud de prestación de servicio tomando en consideración lo siguiente:

- Levantar el aviso al servicio concesionado correspondiente. En caso contrario, el servicio receptor cerrará el evento indicando al servicio al que debe ser levantada la solicitud.
- Realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera la recepción del servicio. En vista de que inicia la contabilización de los tiempos desde que llega la solicitud al servicio concesionado, es imperativo que el prestador de dicho servicio tenga disponible el recinto o activo disponible para ejecutar la actividad. En caso de que el técnico/operario del servicio concesionado no pueda ejecutar la actividad por causas no atribuibles a su gestión, se procederá a cerrar el aviso SIC, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, el cual debe ser validado de manera positiva.
- El usuario SIC del Establecimiento de Salud debe estar presente en el lugar donde se solicitó la prestación del servicio, dado que debe entregar antecedentes o información adicional al técnico/operario del servicio concesionado en caso de que este último lo requiera. Además, posteriormente debe validar la ejecución de los trabajos en el SIC.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Seguridad y vigilancia se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.11.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar

antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.11.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Seguridad y Vigilancia será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

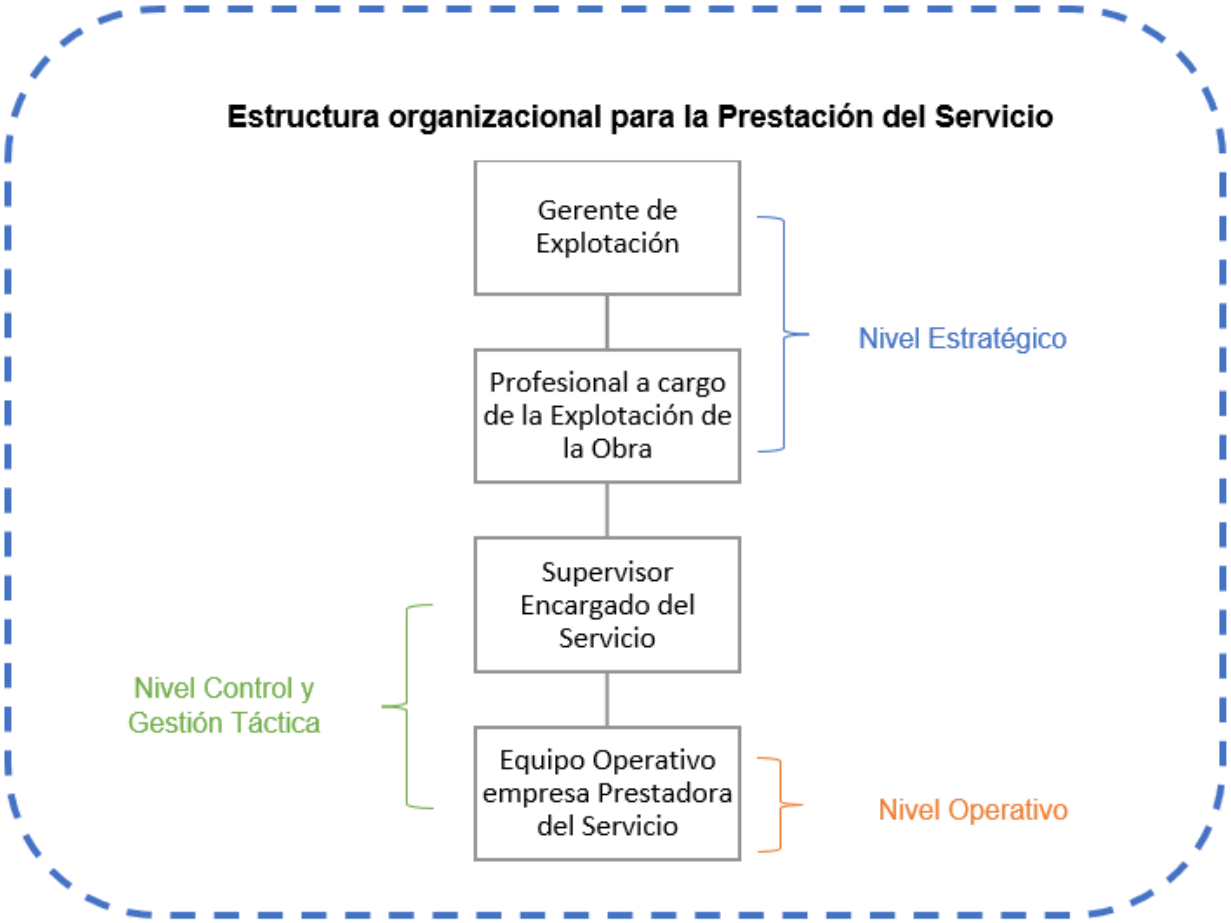


Figura 26. Organigrama del servicio de Seguridad y Vigilancia.

7.11.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación para Concesiones de Establecimientos de Salud y sus Anexos Complementarios, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

7.11.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria dispondrá de turnos de trabajo que permita cubrir durante todos los días del año las 24 horas del día, garantizando que el servicio de Seguridad y Vigilancia sea prestado en conformidad a lo definido en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.11.1.5. Adicionales del Servicio

Los adicionales al Servicio de Seguridad y Vigilancia corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 5, Artículo 2, Servicios Especial Obligatorio.

7.11.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria, para la prestación del Servicio de Seguridad y Vigilancia, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, pacientes y visitas respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio. Así mismo, en normas y protocolos de seguridad para los propios empleados del Servicio, como para funcionarios, pacientes y visitas.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.11.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **CCTV:** Circuito Cerrado de Televigilancia. Corresponde a las cámaras y monitores de vigilancia que se ubican en la sala Central de monitoreo de seguridad. (*Numeral* 2, Requerimientos, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Seguridad y Vigilancia, del Anexo complementario referido al artículo 2 del Anexo B de las Bases de Licitación.).
- **Central de monitoreo de seguridad:** Corresponde a la sala desde donde se monitorean las alarmas relacionadas con seguridad: Incendio, puerta de emergencia, sensores de

intrusión y CCTV. (*Numeral* 2, Requerimientos, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Seguridad y Vigilancia, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B de las Bases de Licitación.).

- **Estudio de Seguridad:** Es un documento que contiene el levantamiento completo y la evaluación de riesgo o vulnerabilidad de las instalaciones, infraestructura, equipamiento y situación del entorno de los Establecimientos de Salud respectivos, de acuerdo a lo siguientes tres niveles de riesgo: Alto, medio y bajo. (*Numeral* 2, Requerimientos, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Seguridad y Vigilancia, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B de las Bases de Licitación.).

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

Los siguientes son los eventos críticos definidos para este servicio en el punto 7.11.4 de este Reglamento.

Tabla 42. Eventos Críticos servicio de Seguridad y Vigilancia.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
a. Falla sistema informático	1. Imposibilidad de recibir requerimientos 2. Requerimientos no realizados 3. Imposibilidad de registro de actividades 4. Falta de generación de avisos de mantenimiento 5. Desinformación del estado de los requerimientos 6. Falta del registro de entrada y salida de personal
b. Incendio o inundación	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio 2. Dificultad para realizar tecnovigilancia
c. Sismo igual o superior a VI en Escala de Mercalli	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio 2. Falla de infraestructura e inaccesibilidad a los recintos 3. Dificultad para realizar tecnovigilancia
d. Atención de paciente de alta Peligrosidad	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio. 2. Dificultad para realizar tecnovigilancia.
e. Activación de clave azul	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
	2. Dificultad para realizar tecnovigilancia.
f. Activación de clave Naranja	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio. 2. Dificultad para realizar tecnovigilancia.
g. Falta de personal	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio.

7.11.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

- Se procede a coordinar con el servicio de Aseo y Limpieza General para que realice el aseo correspondiente. El Servicio de Seguridad y Vigilancia, continuará prestando apoyo en la protección de las personas e instalaciones.
- Identificar los daños generados y realizar informe preliminar de los daños provocados al servicio por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Zona afectada y Plazos estimados de reemplazo y/o reparación, estimados por el Supervisor Encargado del Servicio.
- En caso de ser necesario, el personal de este servicio deberá comunicarse con Bomberos para la verificación del área.

7.11.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al protocolo de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud, para lo cual el Servicio de Seguridad y Vigilancia prestará apoyo en el resguardo de las personas e instalaciones.

El personal de este servicio se mantendrá disponible para apoyar la evacuación del Establecimiento de Salud en caso de ser necesario, procurando en todo momento mantener el control de la situación y de las personas.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a controlar el ingreso de pacientes, funcionarios y personas al Establecimiento de Salud.

El personal de este servicio realizará un recorrido para la identificación de los daños generados al servicio y posibles riesgos para las personas en todo el Establecimiento de Salud.

En caso de ser necesario el aumento de dotación de personal para cubrir y dar cumplimiento a los requerimientos adicionales provocados por la emergencia, se establecerá un contrato o convenio con personal externo con las mismas características o requisitos de la empresa proveedora indicados en las bases de licitación, a fin de que éste se incorpore para dar respuesta a la emergencia.

El Supervisor Encargado del servicio se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar en operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, Mantenimiento de Infraestructura y Control Sanitario de Vectores.

7.11.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de respuesta, ejecución, corrección y tiempo de reparación, los cuales será definidos de acuerdo a lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

En relación con los tiempos de ejecución del servicio, las Bases de Licitación y sus respectivos Anexos Complementarios señalan lo siguiente:

Este servicio deberá ser prestado todos los días del año, las 24 horas del día sin ninguna excepción.

La reposición o copia de las llaves de los funcionarios, una vez autorizada por la Inspector Fiscal, deberá realizarse en un plazo máximo de 1 día hábil.

c) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2. de los Anexos Complementarios de las Bases de Licitación, se indican los siguientes tiempos de corrección para cada indicador de niveles de servicio.

Tabla 43. Indicadores Niveles de Servicio Seguridad y Vigilancia.

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
VI_1	El Concesionario cumple con las normativas exigidas en las Bases de Licitación.	1	0 min	0 min	0 min	0 min
VI_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con los requerimientos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	1	1 hora	1 hora	2 días	2 días
VI_3	El Concesionario responde oportunamente* a solicitudes no programadas.	1	20 min	20 min	20 min	20 min
VI_4	El Concesionario cumple con las especificaciones técnicas requeridas del servicio en los horarios y frecuencias programadas.	1	20 min	20 min	20 min	20 min
VI_5	El Concesionario cumple con un grado de percepción de calidad de servicio semestral por parte del usuario superior al 80%.	0	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
VI_6	El Concesionario comunica cualquier desaparición de elementos/equipamiento al Inspector Fiscal.	1	20 min	20 min	20 min	20 min
VI_7	El personal de seguridad está siempre localizable a través de la Central de Vigilancia.	1	5 min	5 min	5 min	5 min

Código	Indicador	Condición de Reincidencia	Tiempo de Corrección			
			Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
VI_8	La Sociedad Concesionaria reporta al Inspector Fiscal en los plazos establecidos en el Anexo Complementario del Anexo B de las Bases de Licitación, conforme a los protocolos de actuación del Servicio de Seguridad y Vigilancia, cualquier situación de: robo, hurto, agresiones físicas y verbales, acto vandálico o cualquier acto que interrumpa el normal funcionamiento de cada Establecimiento de Salud, como también otra acción o incidente de carácter grave, identificada en el Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).	1	5 min	5 min	5 min	5 min

* Responde oportunamente se refiere a dar respuesta dentro de los tiempos que se mencionan en la tabla anterior, es decir, como máximo 20 minutos para todas las zonificaciones, contando a partir del registro de la solicitud no programada en el SIC.

d) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.11.2.5. Insumos

Todos los insumos necesarios para prestar el Servicio de Seguridad y Vigilancia serán provistos por la Sociedad Concesionaria a su entero costo, cargo y responsabilidad, estarán de acuerdo a las especificaciones técnicas aprobadas por el Inspector Fiscal y se incorporarán en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.11.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

Entre las actividades cotidianas, el personal de Seguridad y Vigilancia apoyará en la clasificación de residuos generados en la prestación del servicio para su futuro reciclaje. Adicional a lo anterior, en el servicio se operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de menos impacto ambiental.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.11.2.7. Repuestos

Los repuestos específicos utilizados en este servicio dependerán de las características del equipamiento usados en cada período, siendo actualizados según el avance tecnológico, normativa y exigencias de la operación del Establecimiento de Salud, por lo que serán incluidos en forma específica en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

Los repuestos serán originales o de calidad equivalente, siendo en todo caso nuevos y embalados en paquetes debidamente sellados, que otorguen garantía de sus características y procedencia.

7.11.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.11.3.1. Base de Procedimientos

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.11.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.11.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.11.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud
- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.11.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Seguridad y Vigilancia estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del servicio.

7.11.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.11.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.11.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Diariamente este servicio se organizará para realizar y ejecutar las siguientes actividades:

<u>Revisión de Programación</u>

- El Supervisor Encargado del Servicio revisa en el SIC el programa de trabajo del día, en base a lo aprobado en el Programa Anual para la Prestación de este servicio.
- Realizar recorridos y puntos de control definidos en el Programa Anual, según lo establecido en el estudio de seguridad.

<u>Vigilancia presencial y Remota</u>

- Vigilancia y asistencia de las personas que lo requieran de forma presencial y remota.

- Vigilancia en puestos fijos en los accesos al Establecimiento de Salud y otros serán asignados por el Supervisor Encargado, a la realización de rondas disuasorias y reactivas.
- Registrar en puntos establecidos, la hora y novedades advertidas en las rondas realizadas.
- Mantener comunicación con el sistema de monitoreo centralizado de televigilancia. A través de equipos de comunicaciones se advertirá de posibles eventos sospechosos o riesgosos, a fin de que el personal correspondiente acuda a la zona, y evalúe la situación.
- Monitoreo de todas las vías de circulación y áreas de estacionamiento de urgencia, áreas de carga y descarga de proveedores y circulaciones vehiculares en general.

Sistema de Monitoreo

- Monitoreo permanente, apertura de puertas, botón o número de pánico, número anexo de emergencia y en general de aquellas alarmas (incendios y ascensores) vinculadas a temas de seguridad.
- Comunicar al sistema de monitoreo centralizado cualquier anomalía que adviertan en forma presencial, a fin de requerir asistencia de ser necesario.
- Monitoreo de las cámaras de CCTV las cuales graban en línea en todo momento pudiéndose ser observado en la Sala de Monitoreo.
- Mantener registro de todas las grabaciones de los sistemas de seguridad, disponible hasta por 3 meses, las que podrán ser consultadas libremente por el Inspector Fiscal.

Atención de Requerimientos

- En caso de ser necesaria la asistencia de personal de seguridad ante un requerimiento de funcionarios del Establecimiento de Salud, se deberá realizar una solicitud a través del SIC, para que el personal asista al recinto solicitado. Todas estas comunicaciones quedarán registradas, así como las novedades de cada turno y ronda en el SIC.
- Además, tendrá como responsabilidad disuadir cualquier intento de robo y vandalismo en las instalaciones del Establecimiento de Salud. Así como, informar inmediatamente a los organismos competentes (Carabineros, Policía de Investigaciones, u otro), aquellos eventos que sucedan fuera del área de concesión y que puedan ser observados o conocidos por el personal de la Sociedad Concesionaria.
- Se prestará asistencia en caso de emergencia al público general y funcionarios del Establecimiento de Salud, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Emergencia respectivo para cada caso, aprobado por el Inspector Fiscal.

Control de Acceso

- Respecto a los equipos de control de acceso y sensores volumétricos, el monitoreo se realiza en la Central de Monitoreo, donde se reciben los avisos provenientes de la activación de la alarma de control de acceso o de los sensores volumétricos, no existe presencia de personal del servicio de forma fija en dichos puntos de acceso.

- Detectado el incidente por personal del servicio de Seguridad y Vigilancia, se monitorea por medio del sistema de CCTV y se da el aviso al personal de seguridad y vigilancia que se encuentre cercano al área donde se activó la alarma, se le entregan las indicaciones por el medio de radio (u otros definidos en el Programa Anual) para que acudan a la revisión del recinto.
- Además, se controla el ingreso y salida de funcionarios y público en general del Establecimiento de Salud, en el marco de la política de “Hospital Amigo”.
- Será responsabilidad del personal impedir el acceso de animales y/o denunciar a la autoridad competente la tenencia de animales dentro del recinto. Se excluyen de esta restricción los perros guías o lazarillos.
- El control de acceso vehicular se controlará las 24 horas del día el acceso al área de concesión al igual que el control del acceso de visitas a pacientes hospitalizados y la circulación de personas autorizadas en recintos de acceso restringido. Asimismo, se impedirá el acceso a las zonas restringidas de personal no autorizado. Lo anterior en concordancia con las políticas y directrices del Establecimiento de Salud, las cuales serán entregadas por el Inspector Fiscal, a requerimiento de la Sociedad Concesionaria. Se cubrirán los accesos principales a los pisos y zonas de alto tránsito tanto vehicular como peatonal (desde estacionamientos).

Control de Llaves

- Se realiza apertura y cierre de mobiliario asociado a la Infraestructura y mobiliario clínico y no clínico que cuente con cerradura, según los protocolos correspondientes y definiciones que efectúe el Inspector Fiscal y se indique en el PAPS.

Custodia de bienes

- El manejo de los lockers públicos será mediante el uso de una moneda para poder extraer la llave del cubículo correspondiente. Se realizará una revisión vía CCTV del uso de este servicio.
- Se informará al Establecimiento de Salud el mal uso de lockers de funcionarios, tales como, maltrato por golpes o intentos de abrir o cerrar por la fuerza, por inconvenientes al momento de realizar la apertura o cierre del lockers y otros.
- Administrar y mantener el sistema de custodia de bienes de pacientes y del personal (lockers) de los recintos asistenciales de prestaciones ambulatorias y de las visitas de pacientes hospitalizados.

Registro en SIC

- Se llevará registro de rondas y novedades ocurridas en el SIC esto último en cada punto de control, el cual deberá ser entregado y recepcionado en cada cambio de turno por el personal saliente y entrante respectivamente.

7.11.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.
- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo al riesgo asociado a la actividad que realizará. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.11.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la prestación del Servicio de Seguridad y Vigilancia, que corresponderá al manual de operaciones de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación
- Recursos Humanos
- Equipos e Insumos
- Control de Calidad

7.11.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondiente al Servicio de Seguridad y Vigilancia será realizado por el Servicio de Aseo y Limpieza General. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza dichos recintos.

7.11.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

El Servicio de Seguridad y Vigilancia dispondrá para su uso recintos ubicados en el piso primer subterráneo.

En cuanto a la infraestructura para el monitoreo remoto, se contará con los siguiente:

Un recinto de operaciones, en el cual se mantendrá toda la información relativa a seguridad, respaldo de registros de cámaras, copias de llaves y equipo del personal de manera ordenada y actualizada según lo dispuesto en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

Una sala o área de control centralizado para mantener vigilancia remota permanente y continua de todos los puntos y recintos del área de concesión que hayan sido considerados vulnerables en el Programa Anual de Seguridad y Vigilancia del año respectivo. Desde ella se monitorearán y coordinarán todos los sistemas de vigilancia, registro, alarma, control de accesos, custodia de objetos, control y recepción de incidentes. Esta sala contará con personal permanente las 24 horas del día todos los días del año.

7.11.3.9. Dotación de Personal

La información referida a dotación de personal del servicio de Seguridad y Vigilancia se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.11.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

La Sociedad Concesionaria, a su entero costo, cargo y responsabilidad, operará todo el soporte tecnológico de Seguridad y Vigilancia. Asimismo, el mantenimiento, adquisición y reposición del equipamiento y mobiliario, o cualquier otro elemento que la Sociedad Concesionaria utilice para la prestación de este servicio, será de su exclusiva responsabilidad.

Asimismo, contará con todos los implementos que sean inherentes al servicio prestado, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo.

Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria deberá, al menos, proveer al personal de los siguientes elementos:

- Libro de recepción y entrega de servicio, en formato digital, integrado al SIC.
- Linterna.
- Equipos móviles de comunicaciones, con sistema manos libres, que permitan mantener ubicable y entrelazado al personal del servicio de Seguridad y Vigilancia. Si corresponde, debe utilizar una frecuencia autorizada por el Inspector Fiscal, y vigente, que no interfiera con el equipamiento médico u otro sistema de comunicación del Establecimiento de Salud respectivo.
- Tarjeta de identificación de guardia de seguridad.
- Cualquier otro elemento necesario para el buen desempeño de las labores de Seguridad y Vigilancia requeridas en cada Establecimiento de Salud.

Estos equipos e implementos estarán incorporados en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.11.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Seguridad y Vigilancia, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso.

En virtud de lo mencionado y según lo exigen las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria:

- Mantendrá y actualizará el equipamiento establecido en el Proyecto Definitivo necesario para cubrir los requerimientos de la prestación del servicio. En un plazo no superior al quinto año de Explotación, la Sociedad Concesionaria renovará un tercio, al menos, del equipamiento instalado conforme al plan de mantenimiento de 15 años del servicio de Mantenimiento y Operación de Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura.
- Mantendrá operativos los sistemas de la sala de vigilancia.
- El mantenimiento de los sistemas de tecnovigilancia será realizado por la empresa proveedora del sistema o el servicio técnico autorizado por el fabricante. En ningún caso, la reposición de las cámaras superará las 48 horas.
- Comprobar permanentemente el estado de funcionamiento de los sistemas tecnológicos y el equipamiento de Seguridad y Vigilancia utilizado en la prestación del servicio.
- Mantener operativos los sistemas de grabación en un 100%. En casos de mantención correctiva, el Concesionario deberá reforzar de manera presencial las áreas afectadas.

7.11.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Seguridad y Vigilancia previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar

el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con los Planes de Contingencias presentes en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.11.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos cuya magnitud impide la correcta realización de los servicios concesionados y/o el correcto funcionamiento del Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.11.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Seguridad y Vigilancia en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.11.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones y cumpla al menos los mismos requisitos del

cargo que reemplaza, y que ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.11.1.4.1. Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del Servicio de Seguridad y Vigilancia, la Sociedad Concesionaria mantendrán de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio.

7.11.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.11.5.1. Sistema de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Seguridad y Vigilancia se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.11.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para Asegurar los estándares del servicio de Seguridad y Vigilancia, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el equipo, con la finalidad de mantener actualizado al personal en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del servicio.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación del servicio con el fin de prevenir incumplimientos futuros y hacer un análisis general del servicio.

7.11.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para

verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.11.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Seguridad y Vigilancia, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Horas de duración de fallas del sistema de tecnovigilancia.
b) Horas de duración de las fallas del sistema de tecnovigilancia sobre el total de las horas de funcionamiento del sistema.
c) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.

7.12. Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas

7.12.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales del servicio se fundamentan en lo indicado en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, los cuales representan el marco contractual del servicio.

7.12.1.1. Objetivo del Servicio

El objetivo del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas es operar la zona de estacionamientos construida y habilitada por la Sociedad Concesionaria para tal efecto, conforme el Proyecto Definitivo, como un servicio especial obligatorio que permite el estacionamiento de vehículos de funcionarios y visitas, de manera tal que facilite la accesibilidad, disponibilidad y seguridad de los pacientes, funcionarios y visitas.

7.12.1.2. Descripción General del Servicio

Es obligación de la Sociedad Concesionaria operar y mantener un mínimo de 1.474 estacionamientos para vehículos en el Establecimiento de Salud más aquellos espacios que resulten necesarios para otros vehículos, tales como, emergencia, Gendarmería, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones y proveedores, en cumplimiento de las normas vigentes para estos efectos.

Los usuarios de estos estacionamientos serán funcionarios, pacientes, visitas y otros (vehículos de emergencia, carga y descarga proveedores, vehículos de servicios y similares).

La Sociedad Concesionaria dispone y mantendrá espacios liberados de cobro para vehículos de emergencia, Gendarmería, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones, en cada Establecimiento de Salud.

El servicio estará operativo durante todos los días del año, de manera continua, conforme a las especificaciones que en el presente Reglamento se estipulan.

La distribución de los estacionamientos es la siguiente:

- En el piso – 3, se destinan 673 plazas a funcionarios.
- En el piso -2, cuenta con un total de 801 plazas, 494 plazas para visitas, 247 plazas dedicadas a funcionarios y 60 para directivos.
- En los pisos 1 y -1, hay 21 plazas destinadas para Ambulancias, Bomberos, Carabineros, PDI, Transitorios y Traslados.

Tabla 44. Distribución de Estacionamientos. Parte 1.

Distribución de Estacionamientos según Bases de Licitación y Anexos Complementarios					
Nivel	**Funcionarios**	**Pacientes y Visitas**	**Cantidad Total Por Piso**	**Otros***	**Cantidad Total Por Piso**
Piso - 3	673	-	673	-	673
Piso - 2	307	494	801	-	801
Piso -1 y 1	-	-	0	21	21
Total	980	494	1.474	21	21

Tabla 45. Distribución de Estacionamientos. Parte 2.

Distribución de Estacionamientos Adicionales (Otros) Según Bases de Licitación y Anexos Complementarios			
Piso	**Uso**	**Ubicación**	**Cantidad**
-1	Ambulancia	Avenida Salvador	3
-1	Transitorios	Avenida Salvador	3
1	Ambulancia	José Manuel Infante	2
1	Carabineros	José Manuel Infante	1
1	PDI	José Manuel Infante	1
1	Traslados	José Manuel Infante	2
1	Ambulancia	Calle Dr. Alessandri	6
1	Carabineros	Calle Dr. Alessandri	1
1	PDI	Calle Dr. Alessandri	1
1	Bomberos	Calle Dr. Alessandri	1
Total	21		

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria destinará un área de aparcamiento para bicicletas con sistema de lockers para el resguardo de las pertenencias de los ciclistas, sin costo para el usuario. El área de concesión contará con 50 puestos de bicicleta junto con sus respectivos lockers, los que se distribuyen en los siguientes sectores del piso 1:

Tabla 46. Distribución de Estacionamientos. Parte 1.

Área	Acceso	Cantidad
Hospitalización	José Manuel Infante Av. Salvador	30
Urgencias	Calle Dr. Alessandri	20

7.12.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual representa gráficamente las actividades principales ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas y su equipo de trabajo.

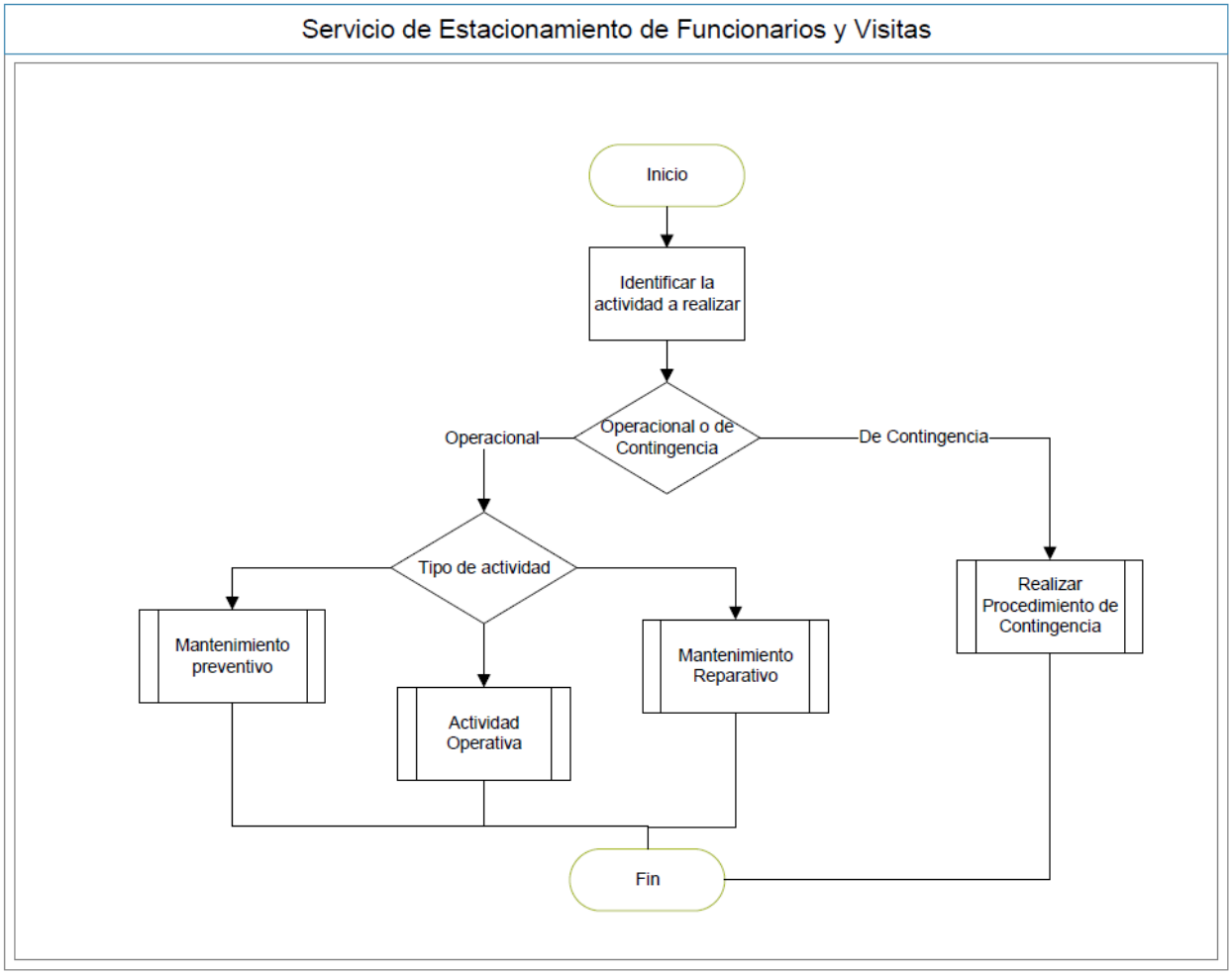


Figura 27. Flujograma operacional del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.

Los flujogramas que describen gráficamente las actividades que constituyen el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.12.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.12.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

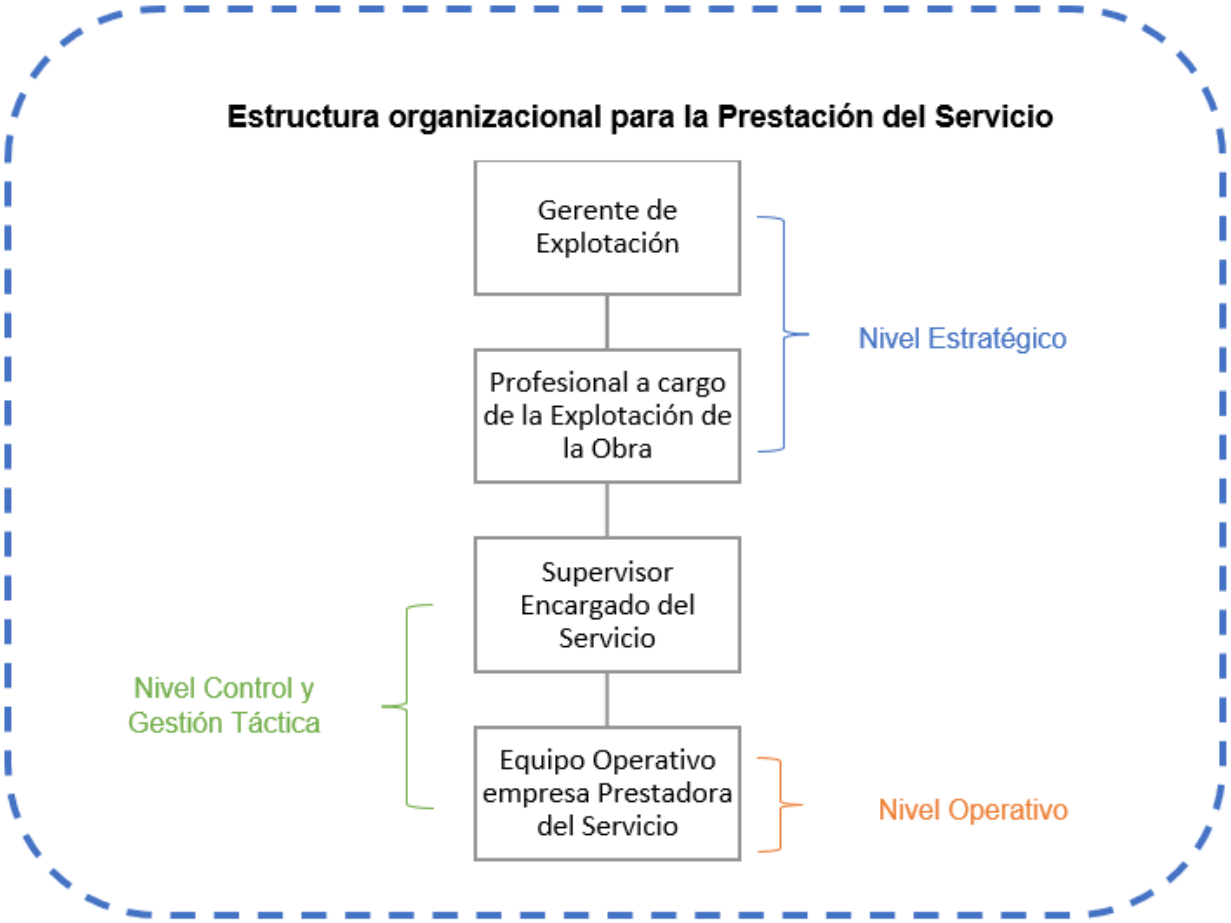


Figura 28. Organigrama del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.

7.12.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

7.12.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas de forma continua las 24 horas del día de los 365 días del año, por ello contará con un equipo de

personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

7.12.1.5. Adicionales del Servicio

Los adicionales al Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 5, Artículo 2, Servicios Especial Obligatorio.

7.12.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, pacientes y visitas, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio. Así mismo, en normas y protocolos de seguridad para los propios empleados del Servicio, como para funcionarios, pacientes y visitas.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.12.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Tarifas del mercado:** Según lo indicado en *Numeral* 2, Requisitos del Servicio Especial Obligatorio Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B de las Bases de Licitación. *“Asimismo, podrá cobrar una tarifa que no supere a las de mercado en más de un 10%, entendiéndose para los efectos del contrato de concesión por “tarifa de mercado” aquella que se cobre por servicios similares en la comuna donde se emplaza cada Establecimiento de Salud.”*

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

Los siguientes son los eventos críticos definidos para este servicio en el punto 7.12.4 de este Reglamento.

Tabla 47. Eventos Críticos servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
a. Incendio en estacionamiento	1. Suspensión parcial o total del servicio, según corresponda. 2. Interrupción de flujo vehicular en una zona o suspensión de acceso al estacionamiento.
b. Inundación en el estacionamiento	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio.
c. Falla en sistemas informáticos	1. Interrupción de la fluidez del ingreso y salida de vehículos.
d. Falla sistema extracción de gases	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio.
e. Bulto abandonado	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio.
f. Sismo	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio.
g. Falta de personal	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio.

7.12.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

- Se procede a coordinar con el servicio de Aseo y Limpieza General para que realice el aseo correspondiente.
- Identificar los daños generados al área de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas afectado y/o recitos del servicio y realizar informe preliminar de los daños provocados por el evento natural. Este informe tendrá que contener a lo menos los siguientes elementos: Zona afectada y Plazos estimados de reemplazo y/o reparación, estimados por el Supervisor Encargado del Servicio.
- El Supervisor Encargado del Servicio se comunicará con la empresa aseguradora de catástrofes, para que se ejecuten las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el evento natural.
- Se coordina con el Servicio de Mantenimiento de Infraestructura para que se realicen las pruebas necesarias para, por ejemplo, conectar los equipos que requieran energía eléctrica.
- Una vez pasada la contingencia, se procede a ejecutar las actividades previstas en el Programa Anual y reprogramar aquellas que no se pudieron ejecutar por la contingencia en el Programa Anual.

7.12.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a realizar identificación de los daños generados al servicio.

El personal del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.

El Supervisor Encargado del Servicio se comunicará con la empresa aseguradora de catástrofes, para que se ejecuten las actividades tendientes a reponer el equipamiento, mobiliario y cualquier otro elemento del servicio afectado por el Incendio.

7.12.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de respuesta, ejecución, corrección y tiempo de reparación, los cuales serán definidos de acuerdo a lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

En relación a los tiempos de ejecución del servicio, las Bases de Licitación y sus respectivos Anexos Complementarios señalan lo siguiente:

Este servicio deberá ser prestado todos los días del año, las 24 horas del día sin ninguna excepción.

c) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2. de los Anexos Complementarios de las Bases de Licitación, se indican los siguientes tiempos de corrección para cada indicador de niveles de servicio.

Tabla 48. Indicadores de nivel de servicio Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
ES_1	El Concesionario cumple con las normativas exigidas en las Bases de Licitación.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	0 min
ES_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con los requerimientos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	3 días
ES_3	El Concesionario cumple con los requerimientos del servicio en los horarios y frecuencias programadas establecidas en el Anexo B y Programa Anual de las Bases de Licitación.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	20 min
ES_4	El Concesionario cumple con un grado de percepción de calidad de servicio semestral por parte del usuario superior al 80%.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
ES_5	El Concesionario dispone señalizaciones, precauciones y advertencias apropiadas respecto a la realización de trabajos que impliquen algún riesgo para los usuarios.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	10 min

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
ES_6	El Concesionario garantiza el acceso inmediato a vehículos de Gendarmería, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Bomberos u otros de emergencia.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	0 min

d). Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.12.2.5. Insumos

Todos los insumos necesarios para prestar el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas serán provistos por la Sociedad Concesionaria a su entero costo, cargo y responsabilidad, de acuerdo a las especificaciones técnicas aprobadas por el Inspector Fiscal y se incorporarán en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.12.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

La Sociedad Concesionaria procurará dentro de las operaciones de este servicio, utilizar productos e insumos amigables con el medio ambiente, es decir, productos que causen el menor impacto en el ambiente y que sean envasados de preferencia con material reciclado. Específicamente para el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.

Adicional a lo anterior, la gestión de residuos producidos en estacionamientos del Establecimiento de Salud será gestionada con colaboración del servicio de Aseo y Limpieza General, velando por el cumplimiento normativo vigente a la fecha y las políticas de gestión del Establecimiento de Salud.

Según lo exigido por el Decreto Supremo 594 Condiciones Sanitarias y Ambientales Básicas en los lugares de trabajo, se cumplirá con los siguientes criterios:

- Siete (7) renovaciones de aire a la hora en el volumen total del área dedicada a uso aparcamiento o tránsito de vehículos.

- 15 m3/h de aire por cada m2 de superficie dedicada a este uso, incluyendo vías de circulación.
- 150 l/s de aire por cada plaza de estacionamiento.
- La inyección de aire del exterior, que asegurará un caudal mínimo de 120 l/s por cada plaza.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.12.2.7. Repuestos

No se consideran repuestos para el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas.

7.12.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.12.3.1. Base de Procedimientos

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.12.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto 7.12.3.5.1 Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.12.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.12.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud

- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.12.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del servicio

7.12.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

7.12.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.12.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Las actividades diarias y que serán programadas y detalladas en los Programas Anuales para la Prestación del Servicio serán las siguientes:

Gestión del Tráfico en el Recinto

- Diariamente este servicio controla el tráfico en el estacionamiento, manteniendo todos los accesos y vías de circulación internas libre de obstrucciones.
- Gestionar de acuerdo a la normativa vigente, el retiro de los autos abandonados y/o mal estacionados que obstaculicen los flujos vehiculares.

Gestión del Estacionamiento de Vehículos

- Actualizar en el SIC estado e información de funcionarios autorizados para uso de estacionamiento libre de pago, según la nómina entregada por el Inspector Fiscal mensualmente.

- Controlar las plazas de estacionamientos necesarias para personas con discapacidades y cualquier otro que sea exigible por las normas o autoridades.
- Monitorear los autos estacionados con la coordinación del servicio de Seguridad y Vigilancia.
- Controlar el ingreso y salida de vehículos de pacientes y visitas.

Cobro del Servicio

- Gestionar cobro del tiempo de uso de los estacionamientos de forma manual en las cajas de pago manual.
- Atender solicitudes de usuarios que utilicen los estacionamientos, apoyando en la resolución de problemas relacionados con el sistema de acceso a los mismos o con los equipos de auto pago del servicio.

Registro en SIC

- Registrar todas las actividades que efectúe el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas en el sistema SIC.

7.12.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

Además, se mantendrá un sistema de registro computacional del flujo de vehículos que ingresa y egresa de los estacionamientos.

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio deberá contar con elementos de protección personal de acuerdo al riesgo asociado al mismo, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.
- En relación con la prevención de accidentes asociados a la prestación del servicio dentro de cada Establecimiento de Salud, el servicio contemplará el diseño y procedimiento de uso de señalizaciones de advertencia para los funcionarios y visitas, el cual estará definido en el Programa Anual correspondiente.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.12.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la prestación del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, que corresponderá al manual de operaciones de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación
- Recursos Humanos
- Equipos e Insumos
- Control de Calidad

7.12.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondiente al servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas será realizado por el Servicio de Aseo y Limpieza General, según lo establecen las Bases de Licitación y el presente Reglamento. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza dichos recintos.

Tratándose de pavimentos y suelos exteriores, el aseo y limpieza general será efectuado por el servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura.

7.12.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

El servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas dispondrá de recintos en 3 pisos del Establecimiento de Salud, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 49. Accesos proyecto Hospital del Salvador e Instituto Nacional de Geriatría.

Accesos / Salidas Proyecto HSG				
Entrada/Salida	**Piso**	**Área del ES**	**Orientación**	**Calle**
Salida Vehicular Estacionamiento Subterráneo	1 / -1	Urgencias – Estacionamientos Subterráneos	Norte	Dr. Hernán Alessandri
Entrada Vehicular Urgencias	1	Urgencias	Norte	Dr. Hernán Alessandri

Accesos / Salidas Proyecto HSG				
Entrada/Salida	**Piso**	**Área del ES**	**Orientación**	**Calle**
Salida Vehicular Urgencias	1	Urgencias	Norte	Dr. Hernán Alessandri
Ingreso Vehicular Ambulancias	1	Urgencias	Norte	Dr. Hernán Alessandri
Ingreso y Salida Camiones de Servicio	1 / -1	Urgencias - Patio de Maniobras	Norte	Dr. Hernán Alessandri
Salida Vehicular Ambulancias	1	Urgencias	Norte	Dr. Hernán Alessandri
Ingreso y Retorno Vehicular Av. Hospitalaria	1	Av. Hospitalaria	Oriente	José Manuel Infante
Entrada y Salida Estacionamientos Subterráneos	1 / -1	ING - Estacionamientos Subterráneos	Oriente	José Manuel Infante
Entrada Vehicular Medicina Física	1	Medicina Física	Poniente	Av. Salvador
Salida Vehicular Av. Hospitalaria	1	Av. Hospitalaria	Poniente	Av. Salvador

Para la operación de este servicio contará con los siguientes sistemas:

- Sistema de Vigilancia remota a través de CCTV
- Funcionalidades relacionadas con la gestión de acceso y sistemas de cobro de estacionamiento.

7.12.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.12.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El mantenimiento, adquisición y reposición del equipamiento y mobiliario, o cualquier otro elemento, que el Concesionario utilice para la prestación del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visita, será de exclusiva responsabilidad de este.

La Sociedad Concesionaria contará con el equipamiento necesario para la prestación del servicio y se incorporan de forma específica en el Programa Anual para la Prestación del Servicio, sin embargo, se pueden mencionar los siguientes:

- Barreras de paso.
- Lectores de tarjeta de acceso.
- Interfono.
- Cajeros automáticos de pago.
- Sistema de vacancia.
- Se disponen 2 cámaras fijas a color de alta definición con carcasa de exterior y montaje sobre báculo para capturar el perfil completo del vehículo al momento de detenerse para entrar o salir del recinto, según proyecto definitivo.
- Equipos móviles de comunicaciones.

7.12.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso.

El mantenimiento de los elementos asociados a la infraestructura será ejecutado según lo establecen el Programa Anual del Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura.

7.12.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará planes de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas previamente aprobado por el Inspector Fiscal, los cual abarcan la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con los planes de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.12.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.12.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.12.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones y cumpla al menos con los requisitos del cargo que reemplaza, y que ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.12.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, la Sociedad Concesionaria mantendrán de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio.

7.12.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.12.5.1. Sistema de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.12.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para Asegurar los estándares del servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el equipo, con la finalidad de mantener actualizado al personal en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del servicio.
- Realizar reuniones periódicas de coordinación del servicio con el fin de prevenir incumplimientos futuros y hacer un análisis general del servicio.
- Ejecutar los mantenimientos preventivo de todo el equipamiento que conforma el servicio en el tiempo previsto, con la finalidad de minimizar sus fallas, en coordinación con el Servicio de Mantenimiento de Infraestructura, Equipamiento Industrial y mobiliario asociado a la Infraestructura.

7.12.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.12.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información de Información, Reclamos y Sugerencia (OIRS) y usuarios SIC, relacionados con el servicio prestado por la Sociedad Concesionaria.
b) Número de horas de cada mes de estacionamientos utilizados por los funcionarios y las visitas.
c) Número de estacionamientos diarios ocupados efectivamente por los funcionarios.

7.13. Servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y del Mobiliario Clínico

7.13.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales del servicio se fundamentan en lo indicado en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, los cuales representan el marco contractual del servicio.

7.13.1.1. Objetivo del Servicio

El objetivo del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico consiste tanto en la administración técnica de estos bienes, como en la gestión de mantenimiento de estos, conforme lo establecido en el presente Reglamento, con el fin de asegurar su administración, disponibilidad y operación confiable y segura, según corresponda al tipo de equipo.

7.13.1.2. Descripción General del Servicio

Para aquel Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que la Sociedad Concesionaria adquiera o provea como requerimiento del Contrato de Concesión, se administrará y mantendrá en todo momento en perfecto estado de funcionamiento para así garantizar tanto su disponibilidad como la confiabilidad y seguridad en su operación. Se excluyen del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico aquellos ítems clasificados en las siguientes familias:

- “Instrumental” en el listado establecido en la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación o la modificación de este, los cuales serán de responsabilidad del Establecimiento de Salud.
- “Apoyo TI” y “TI”, los cuales serán de entera responsabilidad de la Sociedad Concesionaria mediante el servicio “Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica”.

Por otra parte, respecto del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que es provisto por cada Establecimiento de Salud, sea de propiedad de éste, préstamos de terceros, comodato u otra modalidad de incorporación al mismo, se proveerá una gestión de administración, efectuando la respectiva gestión de inventarios y la articulación de los servicios de soporte de mantenimiento que la Dirección del Establecimiento de Salud disponga a entera responsabilidad, costo y cargo de este último. Por lo tanto, las solicitudes SIC que sean levantadas para equipos del Establecimiento de Salud, serán diferenciadas en el SIC con un flujo distinto, por lo que no impactarán en los niveles de servicio del concesionario.

La Sociedad Concesionaria debe prestar el servicio en forma continua y sin interrupción, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, privilegiando los horarios de menor circulación de los pacientes y/o público en general, de colación de los funcionarios de cada Establecimiento de Salud, término del trabajo administrativo, o los días sábado, domingo o festivos, siempre en coordinación con las unidades clínicas, garantizando para el Equipamiento Médico y Mobiliario

Clínico la administración, disponibilidad, operatividad y seguridad, según corresponda, en el marco de lo establecido en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

7.13.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual representa gráficamente las actividades principales ejecutadas por el Supervisor Encargado servicio de Administración y al Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y su equipo de trabajo.

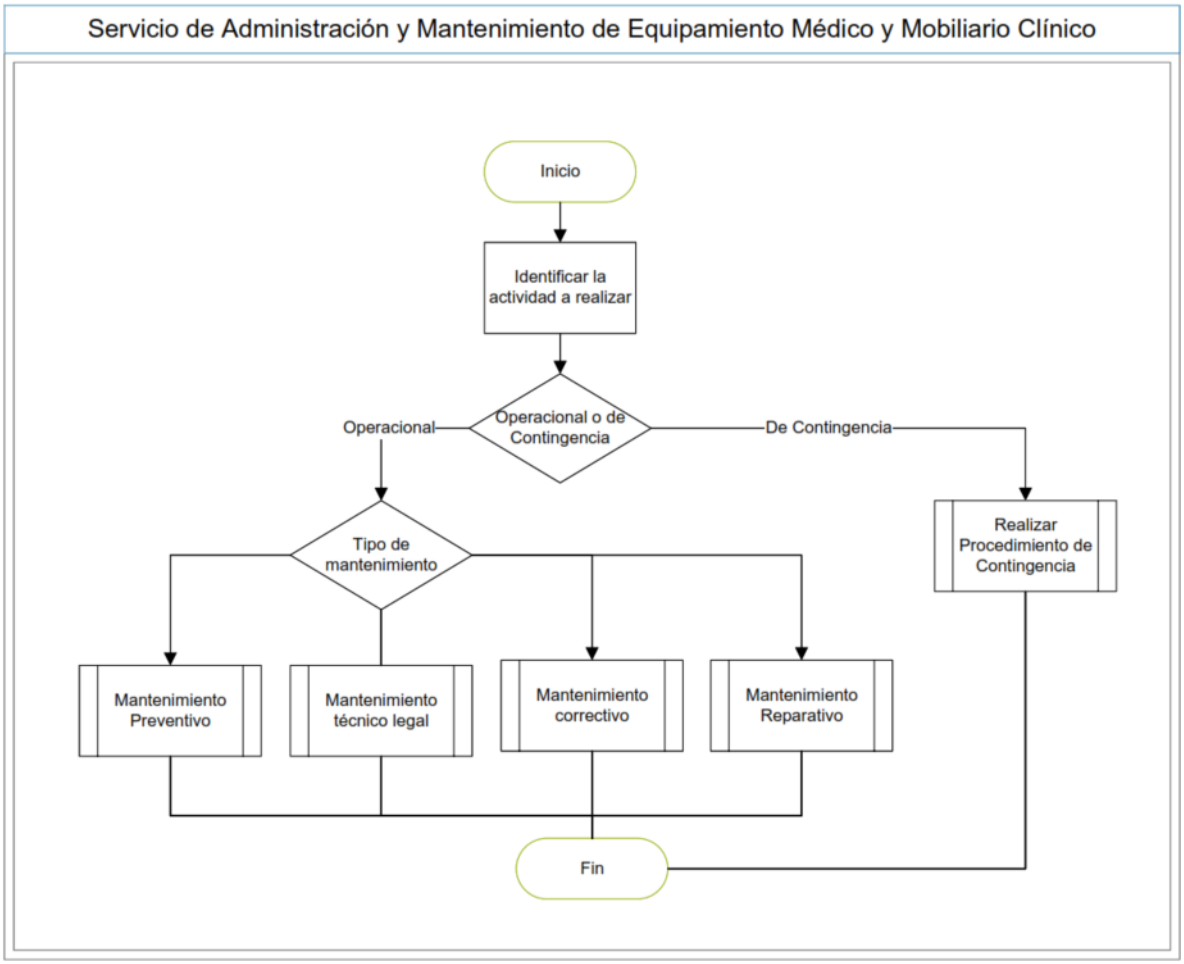


Figura 29. Flujograma operacional del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud de prestación de servicio tomando en consideración lo siguiente:

- Levantar el aviso al servicio concesionado correspondiente. En caso contrario, el servicio receptor cerrará el evento indicando al servicio al que debe ser levantada la solicitud.
- Realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera la recepción del servicio. En vista de que inicia la contabilización de los tiempos desde que llega la solicitud al servicio concesionado, es imperativo que el prestador de dicho servicio tenga disponible el recinto

o activo disponible para ejecutar la actividad. En caso de que el técnico/operario del servicio concesionado no pueda ejecutar la actividad por causas no atribuibles a su gestión, se procederá a cerrar el aviso SIC, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, el cual debe ser validado de manera positiva.

- El usuario SIC del Establecimiento de Salud debe estar presente en el lugar donde se solicitó la prestación del servicio, dado que debe entregar antecedentes o información adicional al técnico/operario del servicio concesionado en caso de que este último lo requiera. Además, posteriormente debe validar la ejecución de los trabajos en el SIC.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Administración y Mantenimiento del Equipamiento Médico y del Mobiliario Clínico se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.13.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.13.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

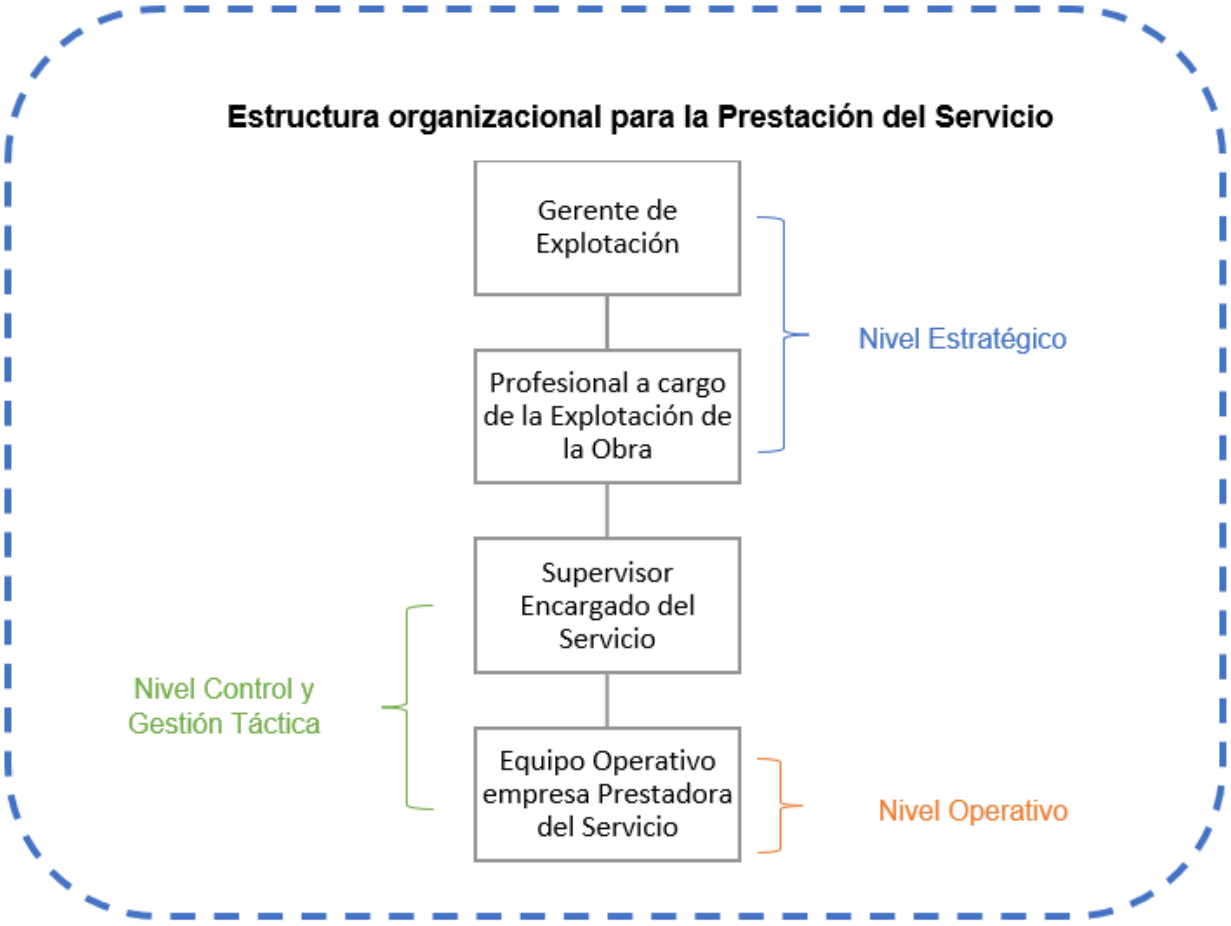


Figura 30. Organigrama del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

7.13.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias mencionadas en este Reglamento.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

7.13.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico de forma continua, todos los días del año, por ello contará con un equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

7.13.1.5. Adicionales del Servicio

Los adicionales al Servicio de Administración y mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 5, Artículo 2, Servicios Especial Obligatorio.

7.13.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.13.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Accesorio:** Todo elemento que complemente o se conecte al equipo principal y que cumpla una función específica (Numeral 3. Repuestos, Accesorios y Materiales, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Disponibilidad:** La disponibilidad o "up time" se define como la probabilidad de que un Equipamiento Médico o Mobiliario Clínico se encuentre apto para operar en el momento que sea requerido, representando una medición objetiva de la continuidad del servicio prestado (Numeral 2.2.1 Gestión de Disponibilidad, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).

  Para efectos de medir el nivel de disponibilidad semestral del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico se utilizará la siguiente fórmula, calculada con un decimal:

$$\text{Nivel de Disponibilidad} = \frac{\text{Disponibilidad Real}}{\text{Disponibilidad Programada Semestral}} \%$$

  Donde:

  - **Disponibilidad Real:** Corresponde al número de horas (aproximadas a un decimal) en el cual el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico estuvo operativo con todas sus funcionalidades en el semestre de medición, dentro del período de disponibilidad programada (Numeral 2.2.1 Gestión de Disponibilidad, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación). Para estos efectos se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:
    - En caso de que el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico sea reemplazado al interior de cada Establecimiento de Salud con otro de las mismas características y funcionalidades, lo cual deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal, se considerará operativo con todas sus funcionalidades para efectos del cálculo de esta fórmula.
    - Se deducirá de la Disponibilidad Real, el tiempo asignado a las actividades de "Mantenimiento Preventivo", referido anteriormente en este punto.
    - Para la contabilización del número de horas en el cual el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico estuvo operativo, no se considerará para estos efectos la falta de disponibilidad en caso que, por causas ajenas a la Sociedad Concesionaria, incluidas aquellas atribuibles a situaciones excepcionales no contempladas en los seguros establecidos en las Bases de Licitación, según lo califique fundadamente el Inspector Fiscal, sea necesario realizar actividades de mantenimiento, adquisición o reposición de un nuevo elemento que pasará a formar parte del Equipamiento Médico

y Mobiliario Clínico, de acuerdo a lo establecido en el Servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, y/o del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, que no estén consideradas en los Programas Anuales de dichos Servicios, el Inspector Fiscal solicitará al Concesionario que efectúe la actividad requerida con cargo al saldo del "Fondo de Reserva de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico" del Año de Explotación correspondiente.

- En todo caso será de costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria proceder a realizar las actividades solicitadas de la manera más expedita y rápida, desde el momento en que el Inspector Fiscal se lo solicite, de modo que no se vean alterados los niveles de servicio, sin perjuicio del mecanismo que se aplique para asumir dichos costos.
- El plazo máximo para la ejecución de las actividades solicitadas será fijado justificadamente por el Inspector Fiscal.

  - **Disponibilidad Programada Semestral:** Se entenderá como el número de horas que cada Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico debe estar operativo con todas sus funcionalidades durante cada semestre de un Año de Explotación, y que se establece en el listado señalado en la letra b) del Anexo I de las Bases de Licitación. En ningún caso se podrá deducir de la disponibilidad programada, el tiempo asociado a las mantenciones a las cuales sea objeto el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, salvo para aquellas actividades de "Mantenimiento Preventivo" (Numeral 2.2.1 Gestión de Disponibilidad, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clinico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).

Asimismo, para efectos de determinar el nivel de disponibilidad de una agrupación de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, se utilizará la siguiente expresión:

$$\text{Nivel de Disponibilidad} = \frac{\Sigma \text{ Disponibilidad Real}_{\text{¡}}}{\Sigma \text{ Disponibilidad Programada Semestral}_{\text{¡}}} \%$$

Donde:

- **Disponibilidad Real:** Corresponde a la Disponibilidad Real de cada Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, considerado en la agrupación, conforme la definición señalada anteriormente en este mismo punto.
- **Disponibilidad Programada Semestral:** Corresponde a la Disponibilidad Semestral de cada Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico considerado en la agrupación, conforme la definición señalada anteriormente para este concepto en este mismo punto.

- **Materiales:** Productos de uso común y continuado en las labores propias de mantenimiento (Numeral 3. Repuestos, Accesorios y Materiales, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y

Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Mantenimiento Preventivo:** Corresponde al conjunto de actividades programadas, tales como: limpieza interior y exterior, mediciones, calibraciones, chequeos y ajustes y, en general, todas aquellas destinadas a asegurar un estado óptimo del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección del medio ambiente. (Numeral 2.2 Mantenimiento, letra c) Mantenimiento Correctivo, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Mantenimiento Correctivo:** Conjunto de actividades programadas sobre el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, conducentes a reparar o sustituir piezas, repuestos y/o accesorios, permitiendo la plena operación y funcionalidad del mismo en óptimas condiciones, conforme a los estándares de cumplimiento definidos en el presente Reglamento, y a las recomendaciones del fabricante. Las actividades correctivas pueden ser realizadas presencial o remotamente (Numeral 2.2 Mantenimiento, letra c) Mantenimiento Correctivo, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Mantenimiento Técnico-Legal:** Corresponde a aquel exigido por la legislación vigente, siendo la Sociedad Concesionaria responsable de la realización de las operaciones reglamentarias de mantenimiento y de cumplir con todas sus exigencias (Numeral 2.2 Mantenimiento, letra b) Mantenimiento Técnico-Legal, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Mantenimiento Reparativo:** Comprende al conjunto de actividades no programadas tendientes a corregir las causas y/o los efectos de las fallas y averías que dejan al Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico fuera de servicio total o parcial, o bien funcionando defectuosamente. Las actividades reparativas podrán ser realizadas de manera remota o presencial (Numeral 2.2 Mantenimiento, letra d) Mantenimiento Reparativo, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Pruebas de aceptación:** Corresponde a la inspección del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la verificación de sus partes y piezas, el correcto funcionamiento de partes, piezas y accesorios (sin pacientes), el trabajo en red con otros equipos (si corresponde), la verificación de las especificaciones técnicas que indican los manuales (técnicos, servicio y usuario) y, en general, la comprobación de que el ítem cumpla fielmente con las especificaciones que haya dispuesto el CTAR para la prestación del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y opere correctamente en cada Establecimiento de Salud (Numeral 2.2.2 Seguridad y

Confiabilidad Funcional, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, y concordante con la letra D. Plan de Instalación de las Bases Tipo para el servicio AEQM).

Repuesto: Todo elemento o componente que forma parte de un equipo (Numeral 3. Repuestos, Accesorios y Materiales, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio: Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, del Anexo Complementario referido al artículo 2 del Anexo B, de las Bases de Licitación).

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

Tabla 50. Evento Crítico, servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario No Clínico.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
a. Falla sistema informático	1. Imposibilidad de registro de actividades 2. Imposibilidad de realizar solicitudes no programadas
b. Inundación o incendio	1. Daños en las instalaciones 2. Pérdida de equipos e insumos 3. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
c. Sismo	1. Daños en las instalaciones 2. Impedimento para continuar con la entrega del servicio
d. Falta de personal	1. Sobrecarga de trabajo o redistribución de actividades sin coordinación previa. 2. Retraso en la atención de actividades programadas o no programadas del servicio.

7.13.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción, en bodega y/o área administrativa del servicio.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.

- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

7.13.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, el personal de la Sociedad Concesionaria tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a realizar identificación de los daños generados al servicio.

El personal del servicio se organizará y coordinará con otros servicios concesionados para dejar en operativos los recintos afectados por el Incendio, especialmente con los servicios de Aseo y Limpieza General, Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Control Sanitario de Vectores.

Posterior al incendio, se revisará y evaluará el estado de los elementos necesarios para la prestación del servicio

7.13.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de respuesta, ejecución, corrección y reparación, los cuales será definidos de acuerdo a lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

La gestión operacional del servicio está orientada en dar cumplimiento a lo estipulado en el punto 7.12.5.3 Sistema de Verificación de la Calidad, en el cual se estipulan los tiempos máximos exigidos para el cumplimiento de las tareas asociadas a la prestación del servicio.

Con respecto a las solicitudes que pueden realizar los usuarios de SIC, se establece que la Sociedad Concesionaria notificará en un lapso no superior a 30 minutos al Inspector Fiscal, a través del SIC, el tiempo estimativo de reparación del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, a fin de que se pueda efectuar las acciones que correspondan a objeto de no afectar la continuidad de la operación de cada Establecimiento de Salud.

- Para el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que se encuentre en la Zona Muy Crítica, la Sociedad Concesionaria posee 30 minutos desde la Solicitud en Sistema para dar una respuesta del Tiempo estimado que necesitará para dejar el tipo de equipo disponible.

- Para el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que se encuentre en la Zona Crítica, la Sociedad Concesionaria posee 30 minutos desde la Solicitud en Sistema para dar una respuesta del Tiempo estimado que necesitará para dejar el tipo de equipo disponible.
- Para el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que se encuentre en la Zona Menos Crítica, la Sociedad Concesionaria posee 60 minutos desde la Solicitud en Sistema para dar una respuesta del Tiempo estimado que necesitará para dejar el tipo de equipo disponible.

Para restituir la continuidad del servicio ante solicitudes programadas y no programadas, se procederá de acuerdo a los procedimientos definidos para este servicio desarrollados en el punto 9.2.12 del presente Reglamento, aprobados por la Inspección Fiscal. Éstos se ejecutarán según las características e implicancia de la solicitud y en los tiempos sometidos a aprobación del Inspector Fiscal en los plazos que corresponda para restablecer todo a la normalidad.

Cabe resaltar que, en cuanto a los máximos tiempos de parada continúa estipulados en el Anexo I b), la Sociedad Concesionaria hará todas las gestiones posibles para no superar los tiempos especificados, con el objetivo de no perjudicar la operación diaria del Establecimiento.

c). Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2. de los Anexos Complementarios de las Bases de Licitación, se indican los siguientes tiempos de corrección para cada indicador de niveles de servicio.

Tabla 51. Indicadores de Niveles de Servicio Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AMEQM_1	El Concesionario cumple con las normativas y autorizaciones exigidas en las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	No Aplica
AMEQM_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con los requerimientos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación	3 días	3 días	3 días	No Aplica
AMEQM_3	El Concesionario garantiza la disponibilidad mínima para cada Equipamiento Médico y mobiliario Clínico de acuerdo a lo dispuesto en el Anexo I de las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	No Aplica

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AMEQM_4	El Concesionario cumple con el tiempo de reparación establecido por el Inspector Fiscal en el SIC para cada una de las solicitudes efectuadas.	0 min	0 min	0 min	No Aplica
AMEQM_5	Se ha registrado alguna falla, de responsabilidad del Concesionario, en la seguridad de la operación de Equipos Médicos.	0 min	0 min	0 min	No Aplica
AMEQM_6	El Concesionario notifica en los tiempos establecidos en las Bases de Licitación al Inspector Fiscal los tiempos estimativos de reparación del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico sujetos de reparaciones, fallas o mantención.	30 min	30 min	60 min	No Aplica
AMEQM_7	El Concesionario mantiene perfectamente calibrado la totalidad del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante correspondiente.	0 min	0 min	0 min	No Aplica
AMEQM_8	El Concesionario administra la totalidad del Equipamiento Médico y Mobiliario clínico conforme lo dispuesto en el Anexo B de las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	No Aplica

d). Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad en la prestación de los servicios.

7.13.2.5. Insumos

La Sociedad Concesionaria no tiene obligación de proveer los insumos, entendiéndose por ellos los elementos (en su mayoría desechables y de uso único) que no son parte de un equipo, pero que en su conjunto cumplen una función determinada.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, serán de entero cargo, costo y responsabilidad todos los tubos de equipos de imagenología y las cargas de gas helio u otro gas necesario para la operación del equipo de resonancia magnética. El costo incurrido en estos insumos será cubierto por la Sociedad Concesionaria siempre que este haya tenido lugar producto del uso normal de los equipos o por causas atribuibles a su gestión. En caso contrario, la Sociedad Concesionaria enviará un informe con la evaluación de lo acontecido, lo cual será calificado de manera fundada por el Inspector Fiscal.

La información respecto de todos los insumos que se utilicen en la prestación del servicio para efectuar un servicio de mantenimiento estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica.

7.13.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.13.2.7. Repuestos

Serán de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, todos los repuestos, accesorios y materiales necesarios para efectuar el mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Los repuestos específicos a utilizar en este servicio dependerán del equipamiento y productos a ser utilizados en las actividades de mantenimiento respectivo, siendo actualizados según el avance tecnológico, normativa y de acuerdo a la recomendación del fabricante. Los repuestos están descritos en los procedimientos de mantenimiento respectivo.

Todos los recambios de piezas, repuestos y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, la Sociedad Concesionaria presentará una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.

7.13.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.13.3.1. Base de Procedimientos

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

La Sociedad Concesionaria deberá estar al tanto de las Alertas Sanitarias o recomendaciones de actuación del ECRI (Emergency Care Research Institute) y de los fabricantes, ante anomalías detectadas de funcionamiento, procediendo a su resolución de acuerdo a las indicaciones recibidas. Asimismo, será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria informar al Inspector Fiscal cualquier cambio en la legislación, durante toda la vigencia del contrato, que obligase a la modificación total o parcial del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y/o de sus instalaciones.

7.13.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.13.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

7.13.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud
- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.13.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del servicio.

7.13.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

La gestión de las compras será realizada por el servicio bajo su responsabilidad, costo y cargo. Las características técnicas del equipamiento y repuestos a adquirir para este servicio están definidas en el respectivo Programa Anual. Luego de la compra, se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

Todos los recambios de piezas, repuestos y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, la Sociedad Concesionaria presentará una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.

7.13.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.13.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

A continuación, se describen las actividades diarias a realizar por el personal de este servicio:

Gestión de Mantenimientos

El Supervisor Encargado del Servicio tendrá una programación de tareas diarias a realizar en el SIC, por parte del equipo técnico, las cuales estarán directamente vinculadas con el Plan Anual de Mantenimiento.

Se debe verificar con 7 días de anticipación todas las actividades de mantenimiento preventivo que están planificadas, de forma de prever el material y recintos necesarios para llevar a cabo esta planificación, como herramientas, equipos de medición y calibración, solicitud y coordinación de lugares de trabajo. En caso de que el equipamiento médico o mobiliario no esté a disposición del personal del servicio concesionado, la actividad será reprogramada por común acuerdo entre Establecimiento de Salud, Inspección Fiscal y Sociedad Concesionaria, situación que no tendrá impacto en los niveles de servicio. No obstante, se debe tener en consideración que los equipos afectos al proceso de acreditación solo podrán reprogramarse en un plazo no superior a 30 días desde su fecha original de mantenimiento, siendo responsabilidad del concesionario gestionar la actividad para la fecha pactada, y del Establecimiento de Salud disponibilizar el equipo para su mantención.

En atención a solicitudes no programadas de mantenimiento, el personal debe revisar los registros en el SIC, gestionar los insumos, herramientas y personal necesario y proceder a ejecutar el mantenimiento solicitado. Posteriormente, se registrará la información de las actividades realizadas en el SIC.

Se detallan los equipos y aparatos mínimos para el mantenimiento del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico de cada Establecimiento de Salud en el respectivo Programa Anual.

Después de la realización de cada actividad de mantenimiento, el servicio deberá verificar que se mantienen las características y especificaciones técnicas iniciales mediante la realización de los correspondientes análisis, pruebas, test y calibraciones, en orden a garantizar la seguridad y fiabilidad del mismo tras la intervención.

El Inspector Fiscal verificará la correcta ejecución de las revisiones y/o reparaciones efectuadas por la Sociedad Concesionaria, pudiendo solicitar a ésta fundadamente la repetición de las pruebas y certificaciones antes señaladas.

Con todo lo anterior, y una vez prestado el servicio, la Sociedad Concesionaria registra el cierre de la actividad en la plataforma y el usuario SIC deberá dar conformidad a la solicitud. No obstante, y considerando que algunas actividades de mantenimiento son ejecutadas por proveedores externos a la Sociedad Concesionaria, podría existir la posibilidad de que el respaldo o comprobante de la ejecución del mantenimiento llegue de manera extemporánea a la fecha de cierre del evento SIC. Por tal motivo, el Inspector Fiscal y el Establecimiento de Salud deben considerar la oportunidad de prestación del servicio y no la carga de documentación a la plataforma para fines de validar el evento SIC. Por lo tanto, para estos casos particulares, la Sociedad Concesionaria contará con un máximo de 10 días hábiles para cargar el registro en el SIC.

Gestión de Inventario

Respecto de la gestión del inventario, la Sociedad Concesionaria mantendrá actualizado el inventario del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, a través del SIC.

La Sociedad Concesionaria mantendrá actualizado el inventario, incluyendo todo el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico disponible en cada Establecimiento de Salud, inclusive aquel que haya sido trasladado desde las antiguas dependencias de cada Establecimiento de Salud o incorporado en comodato, préstamo, demostración u otra naturaleza por la Dirección de cada Establecimiento de Salud.

El servicio gestionará el inventario correspondiente al registro de las incorporaciones y bajas del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico disponible en cada Establecimiento de Salud.

Sistema de Alerta para Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico:

La Sociedad Concesionaria tendrá dentro de su SIC el registro de vida útil y vida útil residual de cada Tipo Equipo ingresado, con el propósito de alertar al servicio de Adquisición y Reposición para que realice las actividades pertinentes para ejecutar la reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

7.13.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

- En relación a la prevención de accidentes asociados a la prestación del servicio dentro de cada Establecimiento de Salud, el servicio debe contemplar el diseño y procedimiento de uso de letreros y señalización de advertencia para los pacientes, funcionarios y visitas.
- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio deberá contar con elementos de protección personal de acuerdo con el riesgo asociado al mismo, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo. El detalle de estos elementos estará incorporado en el Programa Anual.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.13.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la Prestación del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, que corresponderá al manual de operaciones de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación
- Recursos Humanos
- Equipos e Insumos
- Control de Calidad

7.13.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondientes al servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico será realizado por el servicio de

Aseo y Limpieza General. La frecuencia y horario para realizar el aseo se especificarán en el respectivo Programa Anual y en el SIC y serán coordinados con este servicio con la finalidad de mantener en adecuadas condiciones de limpieza los recintos.

Adicional a lo anterior y posterior a la ejecución de las actividades de mantenimiento en determinado recinto, es responsabilidad del servicio de Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico realizar las operaciones de aseo mínimas necesarias para dejar el recinto en las condiciones de orden y limpieza, encontradas antes de realizar el mantenimiento. Posterior a esto, se coordinará con el servicio de Aseo y Limpieza General para que ejecute el aseo que corresponda, de ser necesario.

7.13.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

El servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico dispondrá de los siguientes espacios para la prestación del servicio:

- Taller de mantenimiento, ubicado en el primer subterráneo del Hospital del Salvador
- Taller Equipos Médicos, ubicado en el segundo subterráneo del Hospital del Salvador
- Bodega de Equipos Médicos, ubicado en el segundo subterráneo del Hospital del Salvador.

7.13.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.13.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El mantenimiento, adquisición y reposición del equipamiento y mobiliario, o cualquier otro elemento, que el Concesionario utilice para la prestación de este servicio, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

Para la prestación del servicio, la Sociedad Concesionaria deberá contar con los analizadores, simuladores y calibradores que correspondan para verificar, calibrar y realizar las pruebas de aceptación de todo el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que se encuentre bajo el mantenimiento de la Sociedad Concesionaria.

El equipamiento específico necesario para realizar chequeos, mediciones y calibraciones se incluirá en el Programa Anual. Una vez adquiridos estos equipos la Sociedad Concesionaria informara el número de serie y copia del certificado de calibración de cada uno de ellos. Acreditara al inicio de la Etapa de explotación y cada 12 meses, la calibración de estos mediante un certificado de los equipos que así lo requiera y estarán disponibles en el SIC.

7.13.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso.

7.13.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias en el Programa Anual para el servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realizará la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación se complementa con el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.13.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de

Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico en el Establecimiento de Salud.

- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.13.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.13.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones y cumpla al menos con los requisitos para cubrir el cargo, y que ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.13.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

7.13.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.13.5.1. Sistema de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.13.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el equipo, con la finalidad de mantener actualizado al personal en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del servicio.

7.13.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria elaborará, implantará y certificará un Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la prestación del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. Lo anterior realizará de acuerdo, con al menos, las siguientes Normas NCh-ISO 14001, NCh-ISO 9001, NCh-ISO 17025 si corresponde, y NCh-18001, vigentes a la fecha.

Adicional se contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de este servicio, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación estarán aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados serán enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

7.13.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Disponibilidad real por cada familia del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y zonificación de acuerdo con el Anexo H de las Bases de Licitación.
b) Tasa de detención de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico por sobre la disponibilidad programada (total y por familia) (%) y zonificación de acuerdo con el Anexo H de las Bases de Licitación.
c) Disponibilidad por cada familia del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico expresada sobre la disponibilidad programada.
d) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.

7.14. Servicio de Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y del Mobiliario Clínico

7.14.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales del servicio se fundamentan en lo indicado en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, los cuales representan el marco contractual del servicio.

7.14.1.1. Objetivo del Servicio

Adquirir y reponer el Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico requerido para el Establecimiento de Salud, de acuerdo a lo establecido en el Anexo I y por el "Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones" (CTAR) dispuesto en el punto 7.14.2 Definiciones Operativas del presente Reglamento.

7.14.1.2. Descripción General del Servicio

La Sociedad Concesionaria es responsable de la gestión de adquisición, reposición, financiamiento del traslado, instalación y puesta en marcha del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico considerado durante el período de explotación, como asimismo de la capacitación de los funcionarios de cada Establecimiento de Salud y usuarios del mismo, cuando así corresponda, conforme a los términos que se definen en el presente Reglamento.

Para estos efectos el servicio comprende:

- Adquisición de ítems de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico necesarios para la operación de cada Establecimiento de Salud, que se incorporan por primera vez por servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- Reposición de ítems de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico correspondientes a unidades ya adquiridas por el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico en una inversión anterior, dentro del período de explotación, y que deben renovarse como consecuencia de haber sido dados de baja.
- Instalación del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico provistos por este servicio.

El servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico prestará el servicio en forma continua conforme a los requerimientos del Establecimiento de Salud, según el procedimiento que se establece en el presente Reglamento.

El servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico registrará todos los procesos de adquisición, reposición y su seguimiento de estas actividades en el sistema SIC.

La Sociedad Concesionaria proveerá al Establecimiento de Salud del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que disponga de certificación internacional para ser operado, exigiendo como mínimo la aprobación de la FDA (U.S. Food and Drug Administration) y/o CE (Comunidad Europea), cuando corresponda, como asimismo lo que establezca para estos efectos el Instituto de Salud Pública.

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, disponiendo de una estructura de organización y dotación de personal que responda a los requerimientos dispuestos en ellas.

7.14.1.3. Resumen Operativo

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual representa gráficamente las actividades principales ejecutadas por el Supervisor Encargado del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico y su equipo de trabajo.

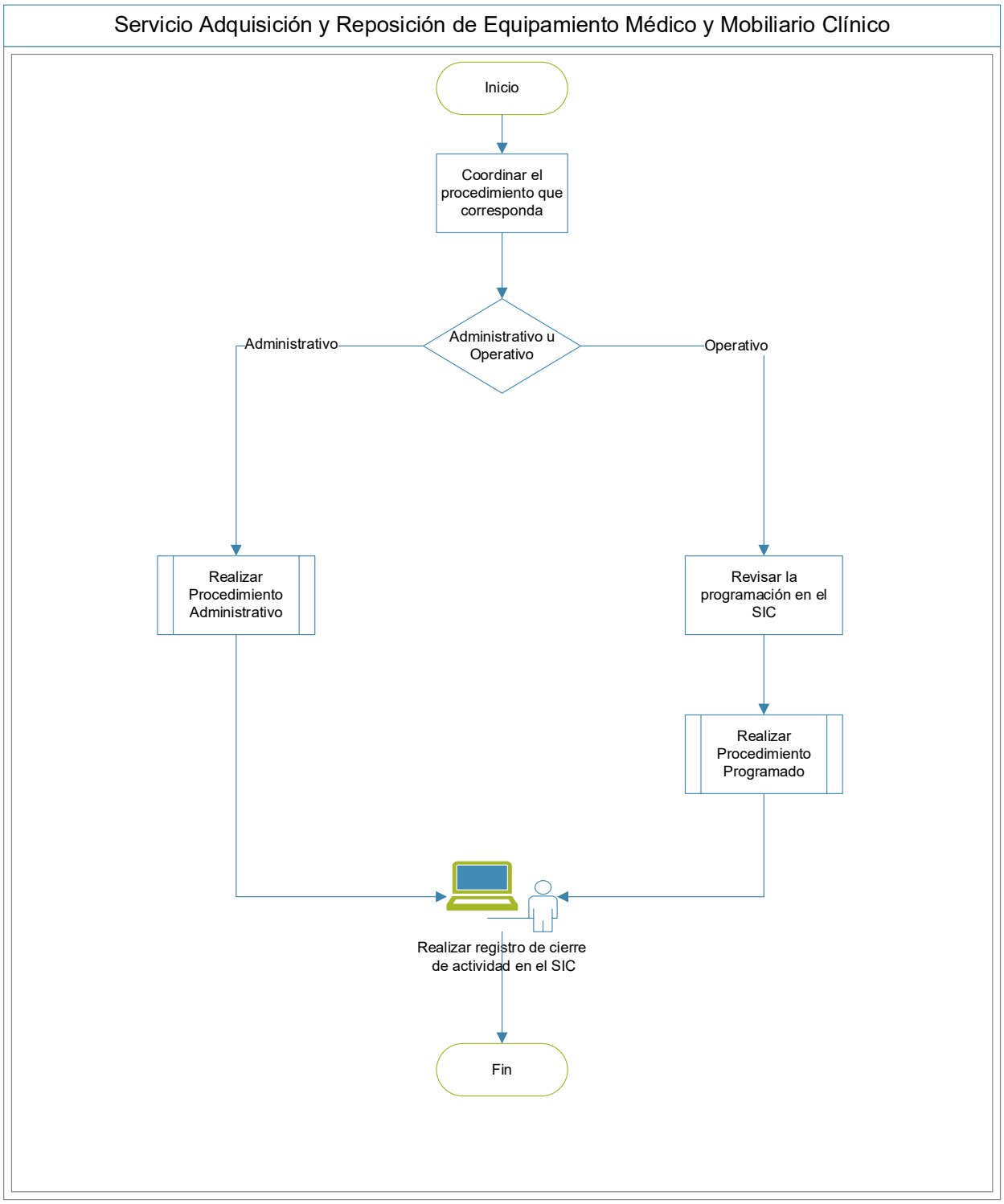


Figura 31. Flujograma operacional del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y del Mobiliario Clínico se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.14.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.14.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

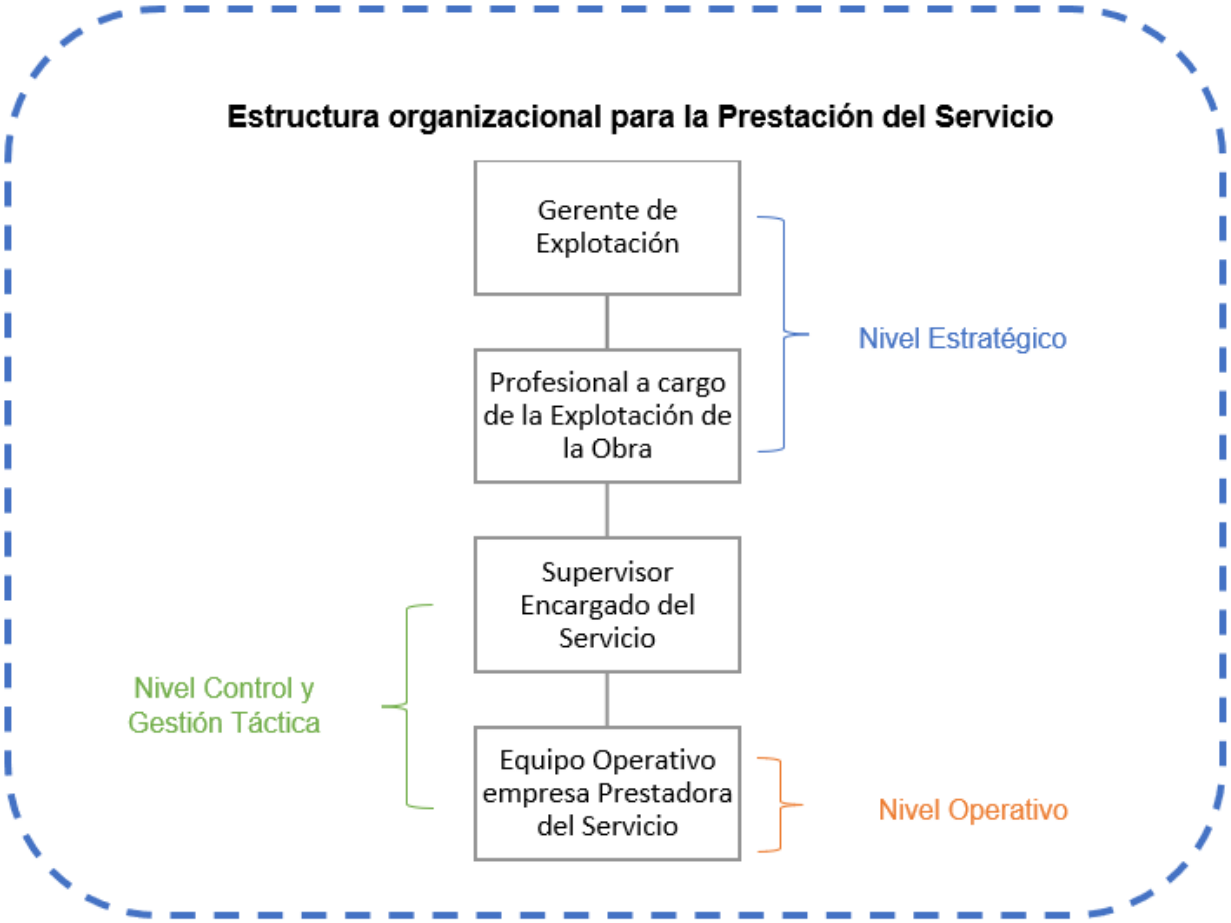


Figura 32. Organigrama del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

7.14.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias mencionadas en este Reglamento.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

7.14.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico de forma continua, por ello contará con un equipo de personas que cubrirá la jornada laboral conforme a lo establecido en el presente Reglamento y cumpliendo cabalmente con las normas laborales vigentes.

El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

7.14.1.5. Adicionales del Servicio

Los adicionales al servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 5, Artículo 2, Servicios Especial Obligatorio.

7.14.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.14.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones (CTAR)**: Entidad cuyo objeto principal es resguardar y garantizar que los procesos de adquisiciones y reposiciones de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad establecidos en el Contrato de Concesión, considerando que este Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico es necesario para la atención clínica de pacientes del

Establecimiento de Salud y será provisto por la Sociedad Concesionaria y operado por funcionarios de dicho Establecimiento (Artículo 1.8.17 Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones (CTAR), de las Bases Tipo, relacionado con articulo 2.6 y artículo 2 del Anexo B, con remisión en el Anexo Complementario para el servicio de Adquisición y Reposición de EQMMC).

Este Comité estará integrado de la forma indicada a continuación:

i) Un representante del Ministerio de Salud;

ii) El Inspector Fiscal de la Concesión, quien lo presidirá;

iii) El Director del Servicio de Salud respectivo o su representante.

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

Los integrantes del Comité Técnico de Adquisiciones y Reposiciones no podrán tener participación alguna en las empresas proveedoras de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico que participen en los procesos de adquisiciones y reposiciones.

Este Comité tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Definir metodología de evaluación técnica, económica y del nivel de servicio para los procesos de adquisiciones y reposiciones.
- Autorizar las Adquisiciones y Reposiciones durante la Etapa de Explotación.
- Autorizar cambios en los ítems o cantidades del “Listado de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico” establecido en el Anexo I de las Bases de Licitación, propuestos por alguno de los miembros del CTAR.
- Autorizar aquellas adquisiciones y reposiciones no previstas en el Anexo I de las Bases de Licitación.
- Modificar las Especificaciones Técnicas del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico requerido, indicadas en el Anexo I de las Bases de Licitación.

- **Eficiencia del Plan de Adquisiciones y Reposiciones del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico para el Año de Explotación**: Se define como, la diferencia entre el “Precio de Adquisición o Reposición Neto Instalado” efectivo o real, y el “Valor Máximo Revisado de Inversión” para el mismo período, corregido según lo señalado anteriormente si procede, monto que será siempre un valor positivo por definición (C. Proceso de Adquisición y/o Reposición del EQMMC durante la Etapa de Explotación, letra f), del artículo 2 del Anexo B de las Bases Tipo, complementado por el Anexo Complementario en sección AEQM, letra C, f), que fija el porcentaje del valor de la eficiencia en 30%).
  Costo Efectivo del Plan de Adquisiciones y Reposiciones del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico para el Año de Explotación: se define como la suma entre el “Precio de Adquisición o Reposición Neto Instalado” efectivo o real, y el 30% porciento calculado sobre el valor de la Eficiencia del referido Plan (C. Proceso de Adquisición y/o Reposición del EQMMC durante la Etapa de Explotación, letra f), del artículo 2 del Anexo

B de las Bases Tipo, para efectos del artículo 1.12.2.8, complementado por el Anexo Complementario en sección AEQM, letra C, f), que fija el porcentaje aplicable en 30%).

7.14.2.1. Evento Crítico (o en caso de eventos que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria)

Tabla 52. Evento Crítico, servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Evento Crítico	Posibles Consecuencias en la Operación del Servicio
a. Falla sistema informático	1. Imposibilidad de solicitar reposición. 2. Imposibilidad de registro de actividades. 3. Falta de generación de avisos de reposición. 4. Desinformación del estado de las adquisiciones o reposiciones.
b. Falta de personal	1. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio. 2. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio.

7.14.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

No se consideran eventos de destrucción provocados por fuerzas de la naturaleza para el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

7.14.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

No se consideran eventos de destrucción provocados por incendios para el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

7.14.2.4. Tiempos de Atención

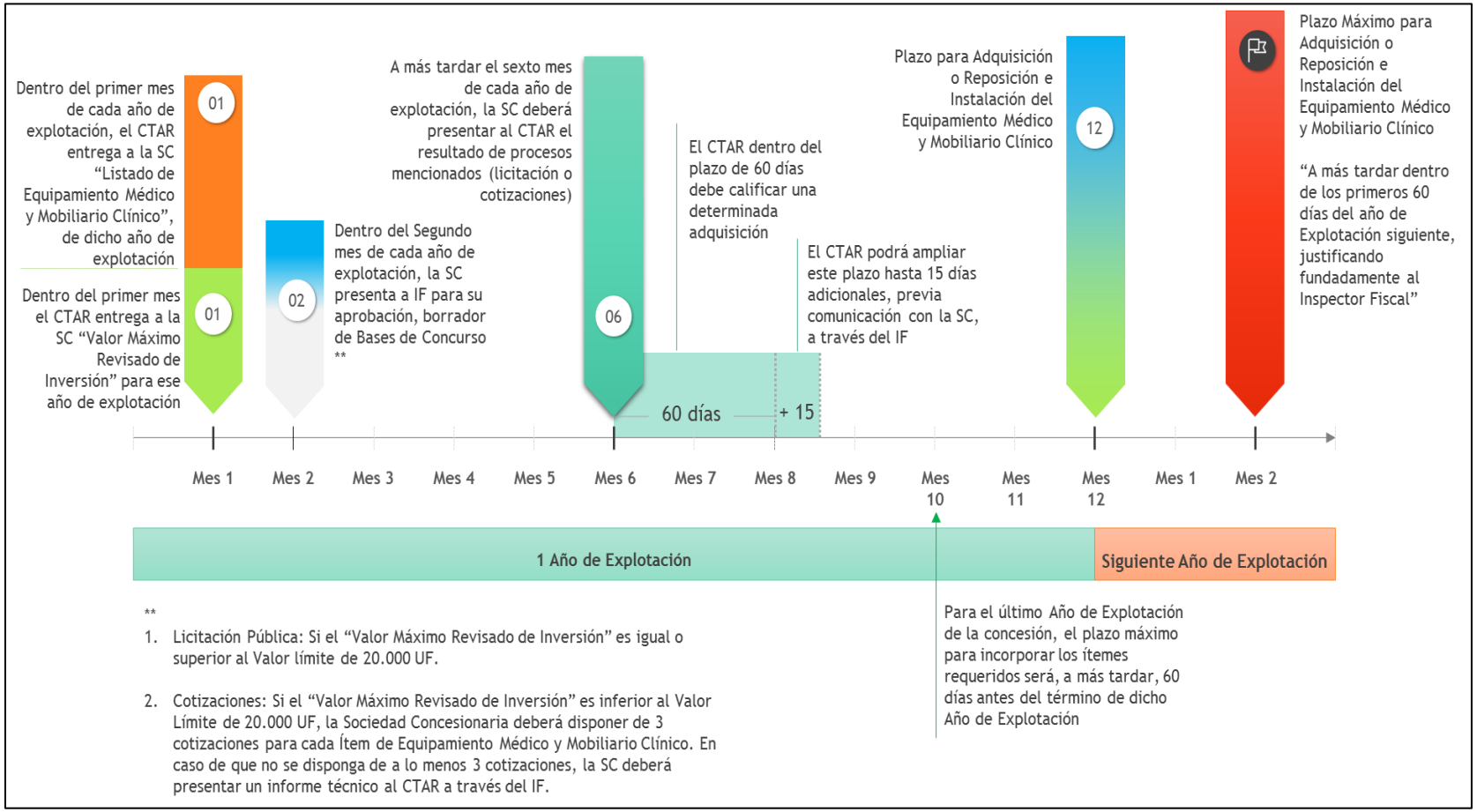
El tiempo de atención comprende el tiempo de ejecución, tiempo de corrección y tiempo de reparación, los cuales será definidos de acuerdo a lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempos de Ejecución del Servicio

Efectuar tanto la adquisición o reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico como la instalación que corresponda, dentro del Año de Explotación equivalente al Año de Incorporación, a más tardar, dentro de los primeros 60 días del Año de Explotación siguiente, justificando fundadamente al Inspector Fiscal.

Para el último Año de Explotación, el plazo máximo para incorporar los ítems requeridos será, a más tardar, 60 días antes del término de dicho Año de Explotación.

A continuación, se muestra gráficamente una línea de tiempo donde se detallan los tiempos de atención asociados a este servicio.



**

1. Licitación Pública: Si el "Valor Máximo Revisado de Inversión" es igual o superior al Valor límite de 20.000 UF.

2. Cotizaciones: Si el "Valor Máximo Revisado de Inversión" es inferior al Valor Límite de 20.000 UF, la Sociedad Concesionaria deberá disponer de 3 cotizaciones para cada Ítem de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico. En caso de que no se disponga de a lo menos 3 cotizaciones, la SC deberá presentar un informe técnico al CTAR a través del IF.

b) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2. de los Anexos Complementarios de las Bases de Licitación, se indican los siguientes tiempos de corrección para cada indicador de niveles de servicio.

Tabla 53. Indicadores Niveles de servicio Adquisición y Reposición Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
AEQM_1	El Concesionario efectúa el proceso de adquisiciones y reposiciones conforme los requerimientos técnicos establecidos en el Anexo B de las Bases Licitación.	0 min	0 min	0 min	0 min
AEQM_2	El Concesionario efectúa el proceso de adquisiciones y reposiciones dentro de los tiempos máximos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	0 min
AEQM_3	El Concesionario cumple con los requerimientos de adquisiciones y reposiciones no programados, dispuestos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	0 min

c) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.14.2.5. Insumos

No se consideran insumos para el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

7.14.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto

ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.14.2.7. Repuestos

No se consideran repuestos para el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

7.14.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.14.3.1. Base de Procedimientos

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.14.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.14.3.2.1. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.14.3.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

En este Servicio el Procedimiento para requerir atención frente a fallas no aplica.

7.14.3.4. Procedimiento de Adquisiciones

No se contemplan adquisiciones para la prestación de este servicio.

7.14.3.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

No corresponde para el servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico.

7.14.3.5. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.14.3.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

Los trabajos diarios en esta etapa estarán relacionados con la reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico o adquisición de nuevos equipos, la programación de trabajos incluirá:

- Elaboración de las bases de concurso para los procesos de licitación de cada año de explotación
- Realización del proceso de licitaciones para la reposición o adquisición de los equipos establecidos en el Anexo I letra b.
- Revisión de las carpetas de antecedentes de cada oferta recibida de los procesos de licitación o las cotizaciones recibidas.
- Verificar y revisar que los requerimientos de instalación de los equipos adquiridos se encuentren considerados en cada Establecimiento de Salud.
- Coordinar con los proveedores las condiciones necesarias para el ingreso del Equipamiento Médico o Mobiliario Clínico
- Coordinar la recepción y la instalación de los Equipamiento Médico o Mobiliario Clínico nuevos.
- Coordinar la fecha en la que se dictará la capacitación con los Establecimientos de Salud y con los proveedores la capacitación de los usuarios en el funcionamiento de los equipos adquiridos.
- Elaboración de Plan de Compra correspondiente.

7.14.3.5.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo al riesgo asociado a la actividad que realizará. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.

- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

Todo lo declarado se complementa con las Medidas de Prevención de riesgos y protección de salud declaradas en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.14.3.6. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la Prestación del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, que corresponderá al Manual de Operaciones de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos por considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación de Adquisiciones y Reposiciones para el Año de Explotación siguiente.
- Flujogramas de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.
- Recursos Humanos: Identificación del equipo de profesionales que estará a cargo de los procesos de adquisición y reposición, con su respectiva certificación de experiencia, conforme a lo solicitado en el presente Reglamento.

7.14.3.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondiente al servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico es responsabilidad del servicio de Aseo y Limpieza General según lo establecen el Presente Reglamento. La programación de ejecución de las actividades estará definida en los Programas Anuales para la Prestación del Servicio y deberán cumplir con las frecuencias mínimas establecidas.

7.14.3.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

Las actividades de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico se ejecutarán desde el recinto dispuesto para tal fin en el segundo subterráneo del Hospital del Salvador.

7.14.3.9. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico se encuentra definida en el punto Dotación del

Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.14.3.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El detalle del equipamiento a utilizar para la prestación de este servicio se define en el Programa Anual correspondiente.

7.14.3.11. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, garantizando su correcto funcionamiento.

7.14.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias para el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación está presente en el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.14.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos que por su naturaleza afecta la atención de las actividades programadas y genera la interrupción de la prestación normal del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico en el Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.14.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento y Mobiliario Clínico.

Para efectos del presente Reglamento no se contemplan situaciones o imprevistos graves que impliquen Planes de Contingencia para este servicio, sin perjuicio de lo cual la Sociedad Concesionaria es responsable de la prestación del servicio ante cualquier eventualidad.

Adicional a las medidas expuestas, se deberá cumplir con el Plan de Contingencia presente en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

7.14.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones y cumpla al menos con los requerimientos mínimos para cubrir el cargo y que ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.14.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

7.14.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas

de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.14.5.1. Sistema de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.14.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Adquisición y Reposición de equipamiento médico y mobiliario clínico, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el personal del servicio, con la finalidad de mantenerlos actualizados en las mejores prácticas asociados a servicios de adquisición de equipamientos.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del mismo.
- Mantener al personal del servicio informado sobre actualización de normativas que apliquen al servicio.
- Mantener los estándares de eficiencia cómo mínimo en un 30 % según lo exigido en las Bases de Licitación.

7.14.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria elaborará, implantará y certificará un Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la prestación del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Además, como parte de los indicadores de calidad de este servicio, se considerará un 30 % de porcentaje del valor de la eficiencia en el proceso de adquisición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico.

Adicional se contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

7.14.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Adquisiciones Anual.
b) Monto de Inversiones anual
c) Porcentaje de uso del valor máximo para la Adquisición y Reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico por año y acumulado respecto a la suma total de los valores máximos de cada año.

7.15. Servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica

7.15.1. Aspectos Generales del Servicio

Los aspectos generales del Servicio se fundamentan en lo indicado en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, los cuales representan el marco contractual del servicio.

7.15.1.1. Objetivo del Servicio

El objetivo del servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica es la operación, administración y mantenimiento de Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica (Hardware y Software), correspondiente a aquellos ítems clasificados en las familias “Apoyo TI” y “TI” provistos por el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, con el fin de asegurar su administración, disponibilidad y operación confiable y segura.

7.15.1.2. Descripción General del Servicio

Para aquellos ítems clasificados en las familias “Apoyo TI” y “TI” provistos por el servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, el servicio de Información e Infraestructura Tecnológica lo administrará la Sociedad Concesionaria lo administrará y mantendrá para así asegurar, de forma permanente y continua, la correcta y completa operatividad, así como su interoperabilidad.

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio en forma continua y sin interrupción (durante las 24 horas del día los 365 días del año), garantizando la correcta y completa operatividad, así como su interoperabilidad, garantizando en todo momento, la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y sistemas asociados.

7.15.1.3. Resumen Operativo

Las actividades de este servicio deberán comprender, al menos, lo siguiente:

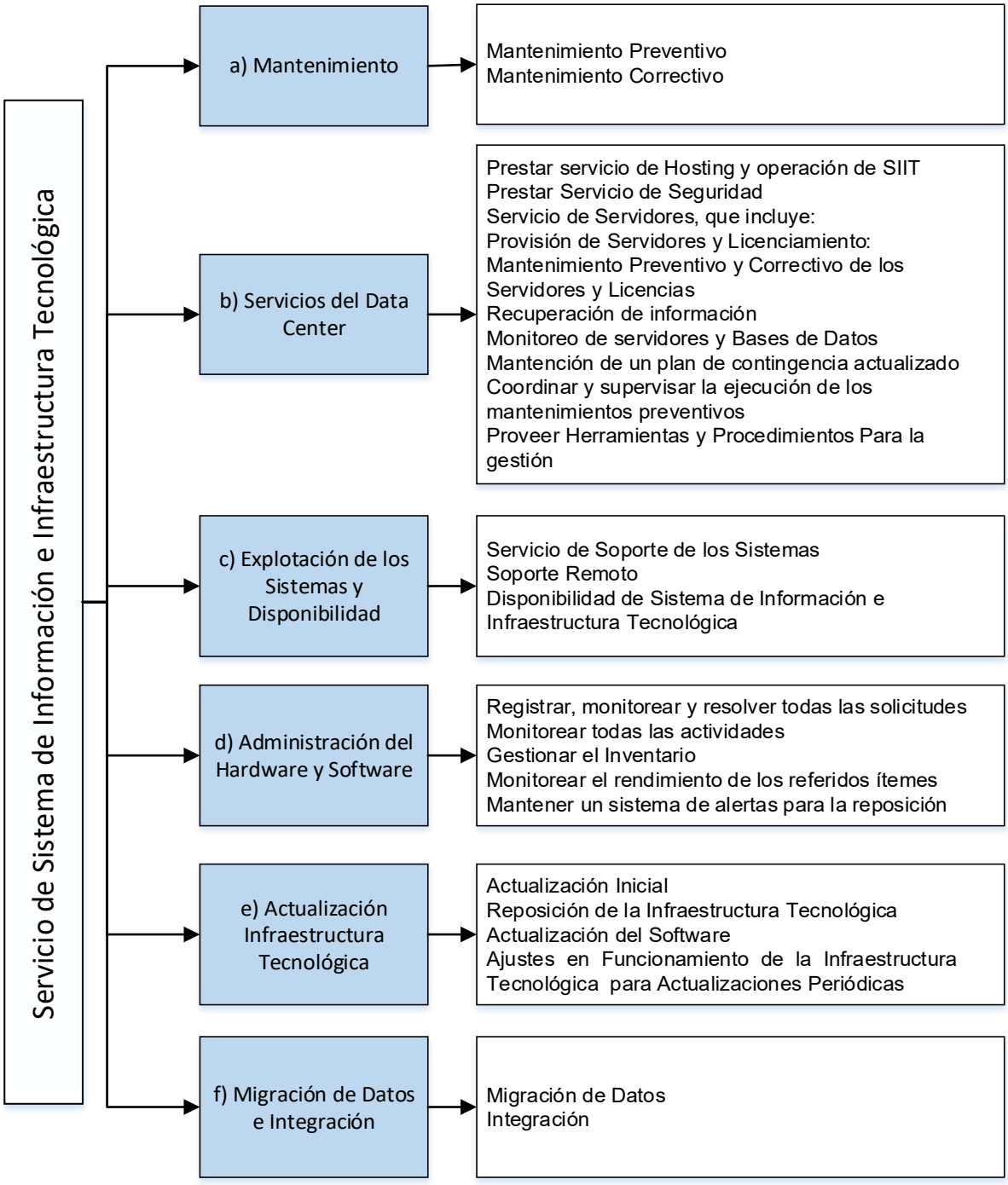


Figura 33. Actividades servicio SIIT.

A continuación, se presenta un diagrama de flujo el cual representa gráficamente las principales actividades ejecutadas por el Supervisor Encargado del Servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica y su equipo de trabajo.

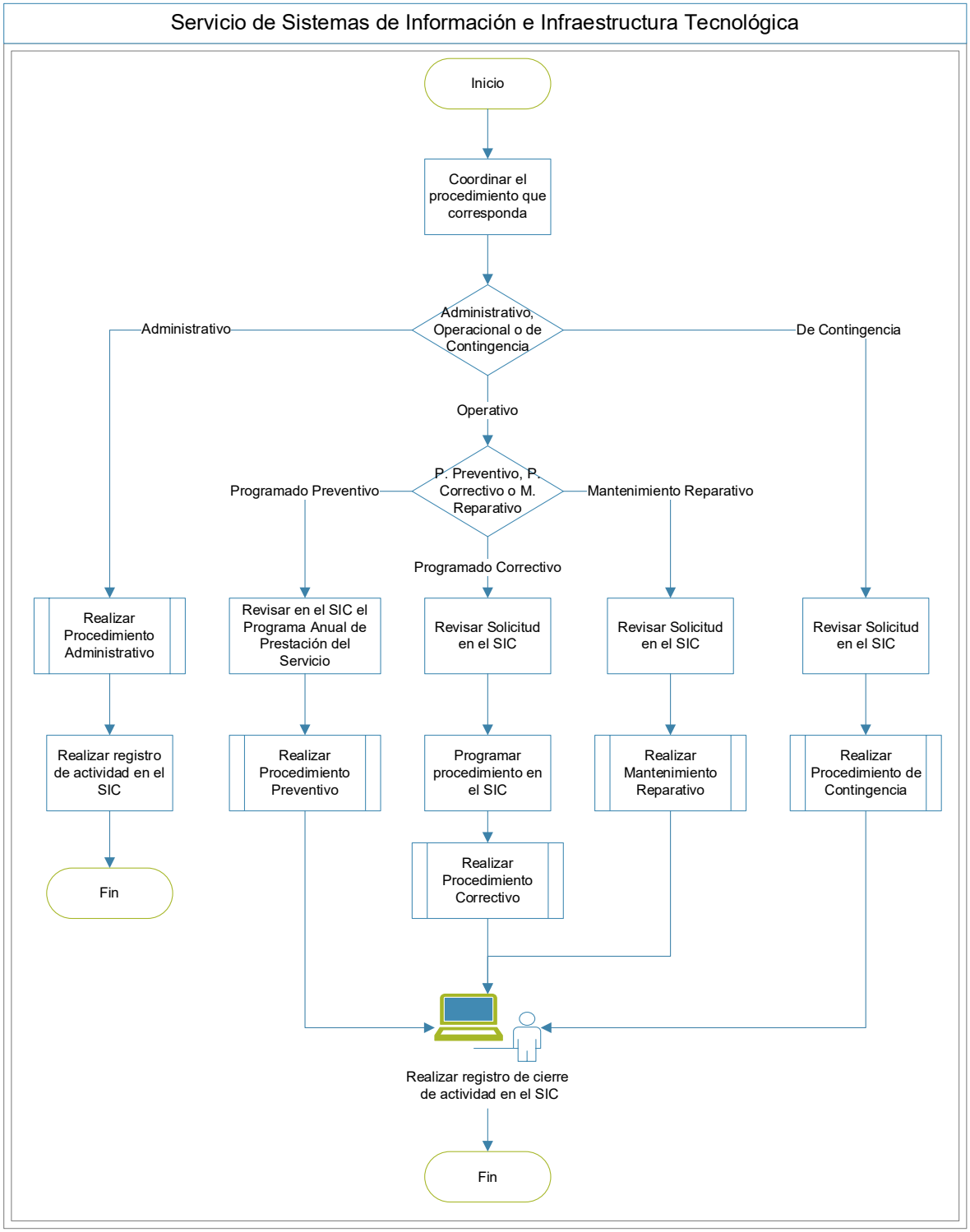


Figura 34. Flujograma operacional del servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica.

El usuario SIC (Establecimiento de Salud o IF) debe realizar la solicitud de prestación de servicio tomando en consideración lo siguiente:

- Levantar el aviso al servicio concesionado correspondiente. En caso contrario, el servicio receptor cerrará el evento indicando al servicio al que debe ser levantada la solicitud.
- Realizar la solicitud en la oportunidad que se requiera la recepción del servicio. En vista de que inicia la contabilización de los tiempos desde que llega la solicitud al servicio concesionado, es imperativo que el prestador de dicho servicio tenga disponible el recinto o activo disponible para ejecutar la actividad. En caso de que el técnico/operario del servicio concesionado no pueda ejecutar la actividad por causas no atribuibles a su gestión, se procederá a cerrar el aviso SIC, declarando el motivo por el cual no se pudo ejecutar la actividad, el cual debe ser validado de manera positiva.
- El usuario SIC del Establecimiento de Salud debe estar presente en el lugar donde se solicitó la prestación del servicio, dado que debe entregar antecedentes o información adicional al técnico/operario del servicio concesionado en caso de que este último lo requiera. Además, posteriormente debe validar la ejecución de los trabajos en el SIC.

Los flujogramas que describen la operación del servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica se encuentran en el ítem 3.3 - Flujograma, del Programa Anual respectivo.

7.15.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación el Servicio

La Sociedad Concesionaria estructura la prestación del servicio bajo un modelo de gestión jerarquizado y especializado, diseñado para garantizar la continuidad operativa y la trazabilidad de los procesos. Se organiza de forma piramidal, asegurando líneas de mando claras y una supervisión técnica permanente en terreno.

Su estructura organizacional estará compuesta por tres niveles funcionales: Estratégico, Control y Gestión Táctica y Operativo, orientados a asegurar el cumplimiento eficiente de las actividades del servicio.

- **Nivel Estratégico:**

Corresponde al nivel responsable de la dirección integral del servicio, asegurando su alineación con los objetivos contractuales, estándares definidos y lineamientos de la organización.

Su función principal es definir los lineamientos, objetivos y criterios de operación, coordinar la toma de decisiones a nivel global y controlar el cumplimiento de los estándares y compromisos contractuales, asegurando la sostenibilidad y desempeño del servicio en el tiempo.

Asimismo, le corresponde aprobar y resolver materias críticas o escaladas, particularmente aquellas que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales, así como

mantener y canalizar las comunicaciones oficiales con el Inspección Fiscal, ejerciendo la representación formal del servicio en instancias de carácter estratégico y resolutivo.

En este contexto, este nivel es responsable de resguardar la coherencia, trazabilidad y formalidad de las comunicaciones, en concordancia con los lineamientos definidos, sin perjuicio de las interacciones técnicas que se desarrollen en los niveles correspondientes.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de dirección superior del servicio, tales como Gerente de Explotación, al Profesional a Cargo de la Obra, Gerente General, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Control y Gestión Táctica:**

Corresponde al nivel encargado de la gestión integral de la operación, articulando la planificación, supervisión y control del servicio, y actuando como nexo entre la definición estratégica y la ejecución operativa.

Este nivel cuenta con atribuciones para la toma de decisiones operativas dentro del marco definido, debiendo escalar al nivel estratégico aquellas materias que impliquen impactos contractuales, presupuestarios o estructurales.

Su función principal es coordinar la implementación de los lineamientos establecidos, planificar las actividades operativas, liderar la ejecución en terreno y controlar el desempeño del servicio, asegurando la correcta ejecución y la gestión oportuna de desviaciones.

Asimismo, le corresponde analizar el comportamiento operativo, gestionar contingencias y resolver situaciones dentro de su ámbito de atribución, así como elaborar, consolidar y sustentar antecedentes técnicos y operativos para la toma de decisiones a nivel estratégico y su eventual presentación ante el Inspección Fiscal, cuando corresponda.

En este contexto, este nivel actúa como referente técnico del servicio ante el Inspección Fiscal en materias operativas, participando en instancias de coordinación, entrega de información y análisis técnico, en el marco de sus competencias y resguardando la coherencia de las comunicaciones con los lineamientos definidos a nivel estratégico.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de gestión y supervisión operativa del servicio, tales como administración del servicio, supervisión, coordinación y jefaturas operativas, u otros equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

- **Nivel Operativo:**

Corresponde al nivel responsable de la ejecución directa de las actividades del servicio, en cumplimiento de las condiciones, alcances y exigencias establecidas en el contrato, así como de los procedimientos, estándares y directrices definidos.

Su función principal es ejecutar las actividades conforme a los lineamientos establecidos, cumplir con los procedimientos y estándares de calidad definidos, y reportar oportunamente el estado de avance, contingencias e incidencias detectadas durante la operación.

Asimismo, es responsable de aplicar correctamente las instrucciones recibidas, resguardar el cumplimiento de las condiciones operativas del servicio y contribuir a la continuidad y calidad de la prestación, informando desviaciones y apoyando la implementación de acciones correctivas cuando corresponda.

Los roles asociados a este nivel corresponden a funciones de ejecución operativa en terreno, tales como operarios, personal técnico, auxiliares y otros roles equivalentes, pudiendo su denominación y estructura ajustarse en función de las necesidades del servicio.

7.15.1.4.1. Organigrama

La Sociedad Concesionaria garantiza que el servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica será prestado conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión, en este Reglamento y en el Programa Anual de Prestación del Servicio, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

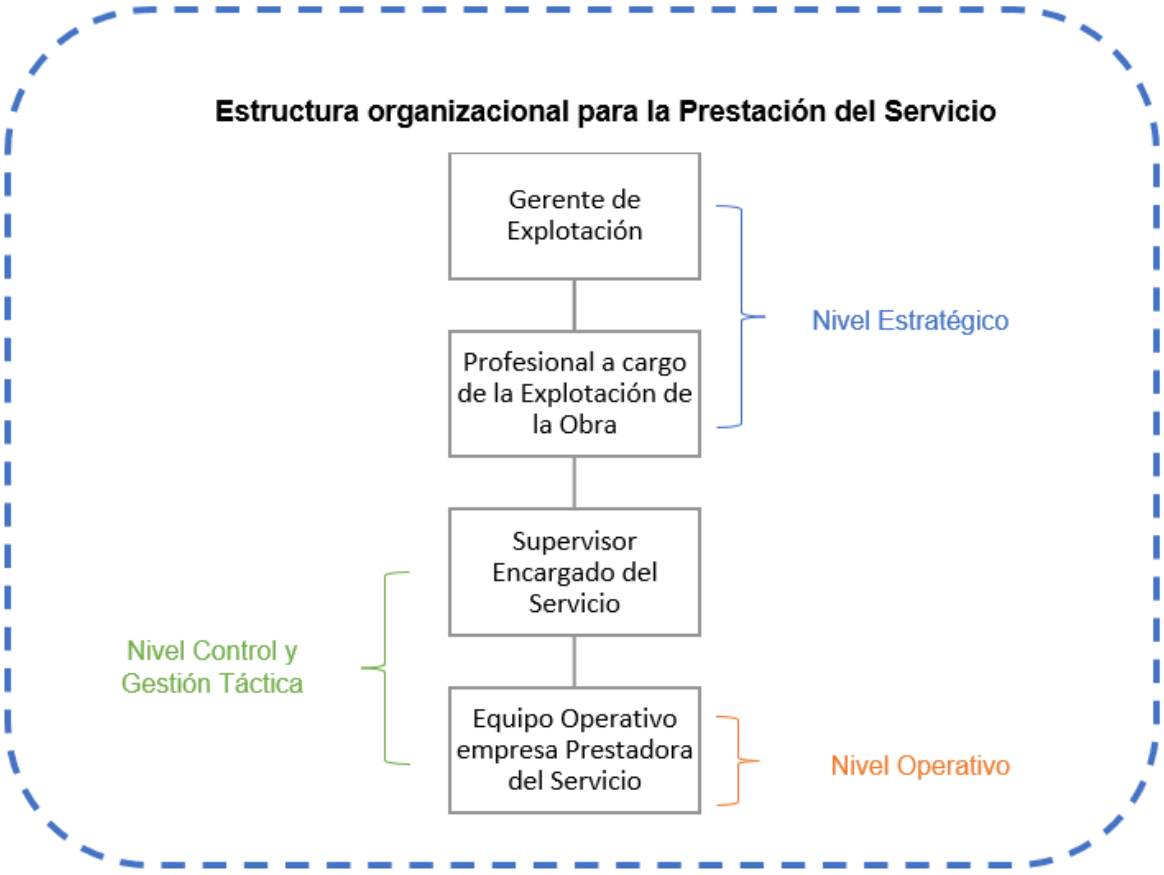


Figura 35. Organigrama del servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica.

7.15.1.4.2. Dotación del Personal

La Sociedad Concesionaria garantizará que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Reglamento, disponiendo de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos.

La dotación efectiva de personal será definida en el ítem 4.1 – Dotación y requisitos de educación, del respectivo Programa Anual y debe cumplir con las exigencias mencionadas en este Reglamento.

De igual forma y según lo establecen las Bases de Licitación, en caso de que sea necesario atender situaciones o problemas específicos, durante la etapa de explotación, la Sociedad Concesionaria deberá incorporar a su equipo, el o los especialistas necesarios que cuenten con la experiencia requerida y acreditada, a su entero cargo, costo y responsabilidad, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

7.15.1.4.3. De la Jornada Laboral

La Sociedad Concesionaria prestará el servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica en forma continua y sin interrupciones, todos los días del año, conforme a los requerimientos del Establecimiento de Salud por ello contará con un equipo que cubrirá con las exigencias del presente reglamento. El detalle de la jornada laboral se establece en el ítem 4.2 – Programación de horario de trabajo y sistema de turno del Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.15.1.5. Adicionales del Servicio

Los adicionales al Servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica corresponden a requerimientos solicitados a la Sociedad Concesionaria, que se encuentren fuera del alcance de este servicio, según lo mencionado en el Anexo Complementario, número 5, Artículo 2, Servicios Especial Obligatorio.

7.15.1.6. Políticas del Servicio

La Sociedad Concesionaria para la prestación del Servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, se regirá por las siguientes políticas específicas:

- Promover una permanente actitud de colaboración y disposición del personal del servicio, para la atención de requerimientos de funcionarios, respecto a consultas y situaciones que estén en su ámbito de acción.
- Promover el respeto y la cooperación entre los miembros del equipo que prestan el servicio.
- Mantener en constante capacitación al personal sobre las mejores prácticas, productos, equipos y procedimientos tendientes a mejorar la prestación del servicio.
- Cumplir en la prestación del servicio con las Normativas pertinentes señaladas en el artículo 2.1 de las Bases de Licitación, y los procedimientos que se establezcan al respecto por la Dirección del cada Establecimiento de Salud, con el objeto de

garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de Infecciones Asociadas a la Atención de Salud, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

7.15.2. Definiciones Operativas

Con el fin de colaborar en la comprensión del presente Reglamento se presenta a continuación las siguientes definiciones operativas:

- **Accesorio**: Todo elemento o aparato que complemente o se conecte al equipo principal y que cumpla una función específica. (Numeral 4. *Repuestos, Accesorios y Materiales*, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Disponibilidad:** La disponibilidad o "up-time", para efectos del presente reglamento, se define como la probabilidad de que un elemento conformante del servicio se encuentre apto para operar en el momento que sea requerido, representando una medición objetiva de la continuidad del servicio prestado.
- Para efectos de medir el nivel de disponibilidad real mensual, de cada elemento del servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica, se utilizará la siguiente fórmula calculada con un decimal:

$$\text{Nivel de Disponibilidad} = \frac{\text{Disponibilidad Real}}{\text{Disponibilidad Programada}} \%$$

Conforme a lo dispuesto en la Tabla siguiente.

Tabla 54. Nivel de Disponibilidad según critica.

Niveles de Disponibilidad de Funcionalidades según su criticidad	
Ítem	Nivel de Disponibilidad
Críticas	La disponibilidad mínima exigida para las funcionalidades críticas del sistema: es de 99,80% no acumulativo, medido en base mensual, no pudiendo superar 1,5 horas mensual de indisponibilidad debido a caídas de sistemas o mal desempeño de la infraestructura tecnológica.
No Críticas	La disponibilidad mínima exigida para las funcionalidades no críticas del sistema: es de 99,5% no acumulativo, medido en base mensual, no pudiendo superar 4 horas mensuales de indisponibilidad debido a caídas de sistemas o mal desempeño de la infraestructura tecnológica.

Con todo, tanto las funcionalidades críticas como no críticas deberán operar las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año. la Sociedad Concesionaria debe proporcionar soporte técnico las 24 horas del día, 7 días a la semana, los 365 días del año. (Numeral 2.4.3. *Disponibilidad*, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Disponibilidad Real:** Corresponde al número de horas (aproximadas a un decimal), en las cuales el elemento evaluado estuvo operativo con todas sus funcionalidades en el mes de medición, dentro del período de disponibilidad programada. (Numeral 2.4.3. *Disponibilidad*, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Disponibilidad Programada**: Se entenderá como el número de horas que el elemento evaluado debe estar operativo con todas sus funcionalidades durante la jornada de utilización del elemento o sistema. Para estos efectos se supondrá una disponibilidad programada de 24 horas todos los días del año.
  Para estos efectos, se han definido niveles de disponibilidad según criticidad de funcionalidades que prestan los Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, las que serán notificadas por el Inspector Fiscal a requerimiento de la Sociedad Concesionaria. (Numeral 2.4.3. *Disponibilidad*, correspondiente al al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Crítica:** Funcionalidades del Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica que entregan información imprescindible o crítica para el otorgamiento de una prestación clínica, y/o que entregan información a otras funcionalidades críticas del sistema de información. (Numeral 2.4.3. Disponibilidad, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **No Crítica:** Funcionalidades del Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica que su no disponibilidad o mal desempeño no pone en riesgo otorgar prestaciones en forma segura a los pacientes. Las funcionalidades no críticas procesan información administrativa operacional con posibilidades de procesamiento manual y/o diferido sin afectar la integridad de los datos del respectivo Establecimiento de Salud. (Numeral 2.4.3. *Disponibilidad*, correspondiente al al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Materiales**: Productos de uso común y continuado en las labores propias de mantenimiento. (Numeral 4. *Repuestos, Accesorios y Materiales*, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura

Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

- **Mantenimiento Preventivo**: Conjunto de acciones tendientes a conservar la infraestructura, instalaciones y equipamiento para su óptimo funcionamiento. Considera actividades de naturaleza programable con el objeto de evitar posibles fallas o desperfectos causados por el deterioro, cuyo origen sea el uso constante o la acción de los elementos. En particular para este servicio, en aquellos requerimientos de mantenimiento no previsto en el Calendario de Mantenimiento Preventivo, y que correspondan a acciones de tipo diagnóstica, la Sociedad Concesionaria deberá solicitar la autorización al Inspector Fiscal, con al menos 10 días de anticipación. (Numeral 2.1. *Mantenimiento Preventivo*, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).
- **Mantenimiento Correctivo:** Conjunto de acciones tendientes a reparar la infraestructura, instalaciones y equipamiento, producto de fallas no programadas. En el caso de los Sistemas de Información (aplicaciones), las actualizaciones o mejoras deberán ser programadas y realizadas por la Sociedad Concesionaria, previa aprobación al Inspector Fiscal antes de efectuarse. (Numeral 2.2. *Mantenimiento Correctivo*, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

  Repuesto: Todo elemento o componente que forma parte de un equipo. (Numeral 4. *Servicio de Soporte de los Sistemas*, correspondiente al Servicio Especial Obligatorio Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, del Anexo Complementario referido al artículo 2. del Anexo B, de las Bases de Licitación).

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

Los siguientes eventos críticos definidos para este servicio en el presente Reglamento se ajustan a lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.

Tabla 55. Eventos Críticos, servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica.

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
a. Falla Sistema Informático	1. Pérdida temporal de SIC 2. Pérdida temporal de información RIS PACS 3. Imposibilidad de registro de actividades 4. Desinformación del estado de los requerimientos

Evento Crítico	Eventuales Consecuencia en la Operación del Servicio
	5. Dependiendo de la extensión y/o gravedad del daño, falta de reposición inmediata del servicio.
b. Incendio o Inundación	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio 2. Falla de servicio SIIT
c. Sismo	1. Impedimento parcial o total del funcionamiento del servicio 2. Falla de infraestructura e inaccesibilidad a los recintos 3. Falla de infraestructura e inaccesibilidad a los recintos 4. Dificultad para dar cumplimiento al Programa 5. Dificultad para realizar un mantenimiento oportuno.
d. Falla en el Suministro de Energía Eléctrica	1. Dificultad para dar cumplimiento al Programa. 2. Dificultad para realizar un mantenimiento oportuno.
e. Falta de personal	1. Incumplimiento en la ejecución de actividades programadas del servicio. 2. Incumplimiento en la ejecución de actividades no programadas del servicio.

7.15.2.2. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Comprenden los daños provocados por fuerzas de la naturaleza tales como: terremotos, inundaciones y cualquier acto de la naturaleza que genere destrucción.

En caso de sismos o inundación (eventos causados por agua no potable, fluvial o barro):

- El personal tendrá la instrucción de ajustarse al plan de emergencias estipulado por el Establecimiento de Salud correspondiente.
- Una vez evaluada la zona afectada y descartando riesgos para el personal del servicio, se hará ingreso a los recintos afectados.
- Se evaluará el estado de los elementos para la prestación del servicio y se identificarán posibles riesgos.
- Se realizarán las actividades detalladas en el respectivo Programa Anual.

Para todos los anteriores casos:

- Se realizará la limpieza a los equipamientos, y conexiones que corresponda.
- El Supervisor Encargado del Servicio gestionará la ejecución de las actividades tendientes a reponer el Hardware y cualquier otro elemento del servicio afectado por el evento natural.
- Se coordina con el Servicio de Mantenimiento de Infraestructura para que se realicen las pruebas necesarias para, por ejemplo, conectar los equipos que requieran energía eléctrica.

7.15.2.3. Destrucción Provocada por Incendio

Frente a situaciones de destrucción provocada por incendio, la Sociedad Concesionaria pondrá a disposición personal del servicio de Sistemas de Información e Infraestructura tecnológica para dar cobertura al plan de emergencias definido y aprobado para el Establecimiento de Salud.

Una vez cubiertos los planes de emergencia, y si así lo dispone el personal de Bomberos a cargo de la emergencia y la Inspección Fiscal, se procederá a cumplir con los procedimientos de limpieza en las instalaciones, desde áreas más críticas a menos críticas, siempre contando con personal a disposición de la operación y restablecimiento de las áreas dañadas, con el objetivo de restablecer el funcionamiento del servicio.

- Cuando se autorice la continuidad del servicio, se procede a:
- Realizar una revisión inicial de los daños causados por el incendio.
- Realizar un inventario de los daños para solicitar la reparación y reposición de los elementos dañados.
- Dar continuidad a los equipos que no hayan sufrido daño y puedan continuar operando normalmente.
- Realizar pruebas de comunicación y de inicio de los sistemas (si aplica).
- Reprogramar actividades de mantenimiento (si aplica).
- Realizar informe dirigido al Inspector Fiscal donde se muestre la evaluación del siniestro y las actividades ejecutadas para dar continuidad al servicio.

7.15.2.4. Tiempos de Atención

El tiempo de atención comprende el tiempo de repuesta, ejecución, corrección y reparación, los cuales será definidos de acuerdo a lo que se establece en el presente Reglamento, las Bases de Licitación y en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

a) Tiempo de Respuesta

El tiempo de respuesta corresponde al tiempo que demora el servicio en acudir al recinto en cuestión desde que se ingresa en el SIC la respectiva solicitud.

b) Tiempos de Ejecución del Servicio

En relación con los tiempos de ejecución del servicio, las Bases de Licitación para concesiones de Establecimientos de Salud y sus respectivos Anexos Complementarios señalan lo siguiente para el servicio de Información e Infraestructura tecnológica:

Nivel 1:

Incidencias que involucran la detención de la operación del software correspondiente, tales como: caídas en la base de datos; caída general del sistema; pérdida sustancial de data (sobre 10%); imposibilidad de acceso a las aplicaciones; e incomunicación entre sistemas y aplicaciones, entre otros. El tiempo máximo para la definición del respectivo plan de solución es de 60 minutos, contados desde la notificación por un usuario SIC.

Nivel 2:

Incidencias que afectan a ciertas áreas o componentes de la operación del software, tales como: interrupción del sistema en una zona cualquiera de aquellas establecidas en el Anexo H de las Bases de Licitación, y pérdida de data al ser ingresada, entre otros. El tiempo máximo para la definición del respectivo plan de solución es de 120 minutos, contados desde la notificación por un usuario SIC.

Nivel 3:

Incidencias que generan un impacto menor en la performance de la operación de software, tales como, lentitud inesperada al ingresar; consultas de datos desde aplicaciones; y lentitud de interconexión entre sistemas y aplicaciones, entre otros. El tiempo máximo para la definición del respectivo plan de solución es de 5 horas, contadas desde la notificación por un usuario SIC.

Nivel 4:

Incidencias leves con un efecto menor sobre la performance del software, tales como, problemas en el equipamiento a nivel de usuario, entre otros. El tiempo máximo para la definición del respectivo plan de solución es de 12 horas, contadas desde la notificación por un usuario SIC.

La modalidad de atención es 7x24 (lunes a domingo las 24 horas del día). En caso, que sea imposible reportar el incidente directamente a través del SIC, debido a falta de operatividad de éste, se deberá seguir el Plan de Contingencia dispuesto para estos efectos en el Anexo E de las Bases de Licitación.

c) Tiempos de Corrección

De acuerdo con el artículo 2.6.2.2. de los Anexos Complementarios de las Bases de Licitación, se indican los siguientes tiempos de corrección para cada indicador de niveles de servicio.

Tabla 56. Indicadores de Niveles de Servicio SIIT.

Código	Indicador	Tiempo de Corrección			
		Zona Muy Crítica	Zona Crítica	Zona Menos Crítica	Zona No Crítica
TI_1	El Concesionario cumple con las normativas exigidas en las Bases de Licitación.	0 min	0 min	0 min	0 min
TI_2	El personal contratado por el Concesionario cumple con los requerimientos establecidos en el Anexo B de las Bases de Licitación.	1 día	1 día	1 día	3 días
TI_3	El Concesionario garantiza la disponibilidad mínima para el servicio de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 2.6 de las Bases de Licitación.	30 min	30 min	30 min	30 min
TI_4	El Concesionario mantiene actualizadas las licencias de software de acuerdo a los dispuesto en letra b.6 del Artículo 2.6 de las Bases de Licitación.	1 día	1 día	1 día	1 día
TI_5	El Concesionario cumple con un grado de percepción de calidad de servicio semestral por parte del usuario superior al 80%.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
TI_6	El Concesionario garantiza la interoperabilidad mínima para el servicio de acuerdo a lo dispuesto en letra b.6 del Artículo 2.6 de las Bases de Licitación.	30 min	30 min	30 min	30 min

d) Tiempos de Reparación

Corresponde al período definido por el Inspector Fiscal en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), que otorgará en los casos de “Incumplimiento” con el objeto de que la Sociedad Concesionaria lo repare, de modo de no alterar la continuidad de la prestación de los servicios.

7.15.2.5. Insumos

La cantidad, características y condiciones de uso de los insumos utilizados para la prestación de este servicio estarán definidas en el Programa Anual correspondiente. La información respecto de todos los insumos que se utilicen en la prestación del servicio estará presente en el Sistema Informático de Comunicación (SIC), mediante una ficha técnica.

7.15.2.6. Aspectos Ambientales

La Sociedad Concesionaria implementará buenas prácticas ambientales en el presente servicio, de manera de incorporar a todo el personal en la iniciativa de reducir el impacto ambiental. Estas iniciativas estarán enmarcadas en lo exigido por la legislación ambiental vigente.

Entre las actividades cotidianas, el personal de Servicio de Sistema de Información e Infraestructura tecnológica apoyará en la clasificación de residuos generados en la prestación del servicio para su futuro reciclaje. Adicional a lo anterior, en el servicio se operará bajo la premisa de la minimización del consumo de energía, para apoyar en la generación de menos impacto ambiental.

Adicionalmente, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo estipulado en las Bases de Licitación, Artículo 1.8.10.2.2 Plan de Gestión Sustentable durante la Etapa de Explotación. Asimismo, cumplirá con lo indicado en punto 1.7.3.2 Certificaciones de Gestión de Calidad, específicamente con la Norma NCh-ISO 14001, vigente a la fecha.

7.15.2.7. Repuestos

Todos los recambios de piezas, repuestos y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, la Sociedad Concesionaria presentará una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.

Las especificaciones y cantidades de los repuestos utilizados para el presente servicio se encontrarán en respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio y en el SIC.

7.15.3. Descripción del Funcionamiento Operativo

7.15.3.1. Base de Procedimientos

En específico, la Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a la Normativa legal vigente, así como también a las que se indican en las Bases de Licitación y los Anexos Complementarios en su versión actualizada.

7.15.3.2. Programa de Trabajo y Organización

El desarrollo del programa de trabajo y organización se encuentra en el punto Programación y Ejecución de Trabajos Diarios de este Reglamento.

7.15.3.3. Organización para la Entrega del Servicio

La organización para la entrega del servicio contempla lo descrito en los ítems Descripción General del Servicio, Resumen Operativo y Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio.

7.15.3.4. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

Se considera falla a un evento no programado que afecte un activo considerado como bien afecto a la Concesión. La cual tendrá asociado el siguiente procedimiento:

Una vez sea ingresada la falla para este servicio por el usuario autorizado, en el módulo del Sistema Informático de Comunicaciones “SIC” a través de una solicitud o requerimiento, la Sociedad Concesionaria deberá:

- Realizar la coordinación interna del equipo de trabajo que se hará cargo de la respuesta a la solicitud
- Esta solicitud será informada por este servicio reportado a la Gerencia de Explotación o a quien la Sociedad Concesionaria determine, de forma inmediata. Los canales de comunicación internos podrán ser actualizados en el PAPS de este servicio.
- El equipo que atiende la solicitud realiza un diagnóstico del caso reportado y define las medidas de atención.
- Una vez resuelto el caso, la Sociedad Concesionaria registrará la resolución en el SIC con los soportes que sean levantados de acuerdo a cada caso.

7.15.3.5. Procedimiento de Adquisiciones

El procedimiento de Adquisiciones comprende lo mencionado en el punto Adquisición para Repuestos de Equipamiento y Repuestos presentado a continuación.

7.15.3.5.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El proceso para la adquisición de equipamiento y repuestos del Servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica estará bajo la responsabilidad del Supervisor Encargado del Servicio.

La gestión de las compras será realizada por la Sociedad Concesionaria bajo su responsabilidad, costo y cargo. Luego se ingresa en el SIC para posteriormente gestionar y controlar el inventario correspondiente al servicio.

Todos los recambios de piezas, repuestos y/o accesorios que utilice la Sociedad Concesionaria, corresponderán a unidades originales y de idénticas o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, la Sociedad Concesionaria presentará una alternativa al Inspector Fiscal para su aprobación.

7.15.3.6. Aspectos Operacionales

Los aspectos operacionales de este servicio, comprende la programación y ejecución de los trabajos diarios, mencionado en el punto a continuación y los aspectos de seguridad durante la prestación del servicio.

7.15.3.6.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

La Sociedad Concesionaria ejecutará las siguientes actividades diarias en la prestación del servicio Sistema de Información e Infraestructura tecnológica, las que incluye:

- Ejecución de actividades de mantenimiento preventivo establecidas en el Programa Anual correspondiente, haciendo el registro en el SIC al finalizar la actividad.
- Ejecución de actividades de mantenimiento preventivo incluidas en el calendario anual, con la coordinación previa del Inspector Fiscal.
- Ejecución de actividades de mantenimiento correctivo, en el horario que cause el menor impacto sobre el funcionamiento de los servicios asistenciales con la autorización previa de la Inspección Fiscal
- Investigar sobre avances tecnológicos que aporten mejoras a la prestación del servicio
- Brindar monitoreo on-line y soporte tecnológico cuando se requiera,
- Prestar y dar continuidad operativa a toda la infraestructura de Hardware y Software de servidores, necesaria para el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica.
- Realizar monitoreo de servidores y Bases de Datos.
- Mantener actualizado el inventario de los ítems que forman parte del alcance del servicio
- Garantizar la disponibilidad de Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica (Hardware y Software)
- Con todo lo anterior, y una vez prestado el servicio, la Sociedad Concesionaria registra el cierre de la actividad en la plataforma y el usuario SIC deberá dar conformidad a la solicitud. No obstante, y considerando que algunas actividades de mantenimiento son ejecutadas por proveedores externos a la Sociedad Concesionaria, podría existir la posibilidad de que el respaldo o comprobante de la

ejecución del mantenimiento llegue de manera extemporánea a la fecha de cierre del evento SIC. Por tal motivo, el Inspector Fiscal y el Establecimiento de Salud deben considerar la oportunidad de prestación del servicio y no la carga de documentación a la plataforma para fines de validar el evento SIC. Por lo tanto, para estos casos particulares, la Sociedad Concesionaria contará con un máximo de 10 días hábiles para cargar el registro en el SIC.

7.15.3.6.2. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

A continuación, se presentan los Aspectos de Seguridad considerados para la prestación de este servicio:

- El personal que participe en la prestación y supervisión de este servicio contará con elementos de protección de acuerdo al riesgo asociado a la actividad que realizará. Los elementos de protección personal necesarios para realizar las funciones para este servicio se describen en Programa Anual correspondiente.
- La Sociedad Concesionaria contratará un Seguro Obligatorio contra Accidentes del Trabajo (AT) y Enfermedades Profesionales (EP) para todo el personal que labora en el presente servicio, en el cual se definan las obligaciones del empleador, trabajador y Estado referente a las acciones de prevención, las prestaciones médicas y económicas por los Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (Ley 16.744).
- Se dará a conocer los riesgos asociados al trabajo que desempeñan y las medidas de prevención, "Derecho a saber" en la inducción a las actividades a cada colaborador.
- Se contará con Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, el cual será de pleno conocimiento por cada trabajador y un Comité Paritario, al que se le deben notificar la ocurrencia de accidentes.
- Se capacitará a todo el personal del servicio en el correcto uso de los EPP, procedimientos de trabajos libre de riesgos, prevención de enfermedades profesionales y procedimientos ante situaciones de accidentes y emergencias.

En el ámbito de la Seguridad tecnológica, la Sociedad Concesionaria:

- Prestará y dará continuidad operativa a toda la infraestructura de Hardware y Software de servidores, necesaria para el correcto funcionamiento de los Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica.
- Prestará a cada Establecimiento de Salud, un sistema integral de protección informática, el cual considera todos los elementos necesarios para proteger a los sistemas informáticos e infraestructura tecnológica, a los cuales se refiere el presente reglamento, de ataques del exterior y/o del interior, ya sean éstos provenientes de virus, intrusos, accesos no autorizados a la red, o cualquier otro elemento que ponga en riesgo la información generada o existente.

- Asimismo, dicho sistema integral de protección cumple con lo establecido en la Ley N°19.628 Sobre Protección de la Vida Privada, y las normas NCh-ISO 27001.Of2009 “Tecnología de la información - Técnicas de seguridad - Sistemas de gestión de la seguridad de la información –Requisitos” y NCh-ISO 27002.Of2009 “Tecnología de la información - Código de prácticas para la gestión de seguridad de la información”.
- Guardará confidencialidad de toda la información que se registre, procese o almacene en los sistemas informáticos a los cuales tenga acceso la Sociedad Concesionaria, sean éstos de carácter reservado o no, y no podrá hacer uso de ellos para fines no autorizados por el Inspector Fiscal, no pudiendo bajo circunstancia alguna ni por algún medio, revelar, difundir, publicar, vender, ceder, copiar, reproducir, interferir, interceptar, alterar, modificar, dañar, inutilizar y/o destruir, en todo o en parte, dicha información.
- La Sociedad Concesionaria aborda la seguridad de la información, en las siguientes dimensiones:
    - Disponibilidad: La información debe ser accesible en todo momento cuando sea requerida por los usuarios SIC autorizados.
    - Integridad: Protección de los sistemas de información o procesos ante cambios intencionales o accidentales, que no sean autorizados por el Inspector Fiscal.
    - Confidencialidad: Asegura que sólo acceden a la información los usuarios SIC autorizados y conforme a los respectivos privilegios.

7.15.3.7. Manual de Operaciones

La Sociedad Concesionaria desarrollará un Programa Anual para la prestación del Servicio de Sistema de Información e Infraestructura tecnológica, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento y en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios.

A continuación, se establecen los aspectos mínimos a considerar en el desarrollo del mencionado Programa Anual:

- Planificación
- Recursos Humanos
- Equipos e Insumos
- Control de Calidad

7.15.3.8. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

El aseo de los lugares de trabajo e instalaciones correspondiente al Servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica es responsabilidad del Servicio de Aseo y Limpieza General según lo establece el presente Reglamento, sin embargo, no se considera la limpieza de servidores que corresponde al servicio de SIIT. La programación

de ejecución de las actividades estará definida en los Programas Anuales para la Prestación del Servicio y deberán cumplir con las frecuencias mínimas establecidas.

7.15.3.9. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio y la nube

La Sociedad Concesionaria contará con las instalaciones necesarias para disponer de un Data Center (“site” de servidores), de modo de prestar a su entero cargo, costo y responsabilidad los servicios de Hosting y Operación de Sistemas de Información y la Infraestructura Tecnológica (Hardware y Software) requeridos conforme los alcances de este Reglamento.

7.15.3.10. Dotación de Personal

La información referida a Dotación de personal del Servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica se encuentra definida en el punto Dotación del Personal de Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio, del presente Reglamento.

7.15.3.11. Equipamiento para la Entrega del Servicio

La Sociedad Concesionaria asegurará la suficiencia de insumos, equipos y tecnologías necesarias para la prestación del servicio conforme los requerimientos indicados. Los equipos que se utilizarán para la ejecución del servicio incorporarán tecnología punta.

La Red Hospitalaria Multiservicio se ha diseñado con topología en estrella, con un repartidor de campus (ER) y 3 repartidores de edificio (IC), uno para atención abierta, otro para HDS y otro para ING. Por proximidad al CPD, se ha establecido la ubicación del repartidor principal de campus (ER) en el edificio ING.

En el Centro de Proceso de Datos (CPD), se encuentra en la planta sótano 1 en ING, se ubica todo el equipamiento necesario para el funcionamiento de los diferentes sistemas de telecomunicaciones, seguridad, imagenología e historiales clínicos, así como sus servidores centrales. En las mismas se ubican todos los sistemas auxiliares necesarios y hay previsto una reserva de espacio del 100%.

La sala de comunicaciones principal o Equipment Room (ER) se sitúa en la planta sótano 1, junto al CPD, en esta sala se ubicará el repartidor principal (Main cross-connect) de cableado estructurado, con el equipamiento pasivo y activo que da servicio a la red multiservicio del hospital. Desde esta sala partirán las troncales a los distintos repartidores de edificio. El repartidor de edificio (IC) de ING se encuentra en la misma sala que el ER.

En las Telecommunication Room (TR) se instala el equipamiento pasivo y activo que da servicio a los sistemas de telecomunicaciones y seguridad dentro de la zona de actuación específica de cada TR.

El listado del equipamiento para la entrega del servicio se incorporará en el Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.15.3.12. Topología de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria es responsable de mantener en óptimas condiciones los equipos, elementos y sistemas utilizados en el Servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica, garantizando su correcto funcionamiento.

Dado lo anterior, la Sociedad Concesionaria velará por la ejecución oportuna del mantenimiento tanto a los equipos propios como al equipamiento provisto por los proveedores del servicio, si correspondiese, garantizando que cada equipo, elemento o sistema se encuentre dentro de un programa controlado de mantenimiento preventivo, con las frecuencias que indiquen los fabricantes para cada caso con el objetivo de no afectar la operación normal del servicio.

El mantenimiento de los elementos asociados a la infraestructura será ejecutado según lo establecen el Programa Anual del Servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura.

Adicionalmente para este servicio, se realizarán acciones permanentes de verificación de los elementos de hardware y de software, realizando especialmente las actividades de optimizaciones de base de datos y almacenamiento en disco, entre otros.

7.15.4. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

La Sociedad Concesionaria desarrollará e implementará un Plan de Contingencias para el servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica previamente aprobado por el Inspector Fiscal, el cual abarca la definición de los eventos críticos, las medidas para asegurar la continuidad del servicio y las acciones que realiza la Sociedad Concesionaria en caso de imposibilidad de asistencia del personal, con el objetivo de mitigar, controlar y solucionar problemas causados por una contingencia en el servicio y así asegurar la prestación del servicio por la Sociedad Concesionaria.

El documento será definido en el ítem 3.6 – Plan de Contingencia y en el 3.6.4 Procedimientos del Plan de Contingencia, denominado CSSO-TI-P-CG-008 Plan de Contingencia del SIC del respectivo Programa Anual y cumplirá con las exigencias mencionadas en el Contrato de Concesión.

De acuerdo con los cargos que interactúan frente a una contingencial, sus responsabilidades son:

- El Supervisor Encargado del servicio es el responsable de estar al tanto de los eventos o sucesos imprevistos que sucedan en su servicio, evaluar la magnitud del acontecimiento y activar el Plan de Contingencia, además deberá informar al Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra sobre la activación de este plan.

- El Gerente de Explotación o el Profesional a cargo de la Explotación de la Obra de la Sociedad Concesionaria debe informar de la activación del Plan de Contingencia oportunamente a la Inspección Fiscal y a los Supervisores Encargados de los otros

servicios de explotación que se vean afectados o que se requieran para solucionar la contingencia.

- La Inspección Fiscal a su vez debe informar la activación del Plan de Contingencia al Director del Establecimiento de Salud de la contingencia ocurrida.

Lo descrito a continuación está presente en el Plan de Contingencias presente en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio.

7.15.4.1. Definiciones

- Plan de Contingencia: es el conjunto de medidas y acciones que pondrá en práctica la Sociedad Concesionaria frente a la ocurrencia de contingencias que alteren el normal funcionamiento del servicio.
- Contingencias: son sucesos imprevistos cuya magnitud impide la correcta realización de los servicios concesionados y/o el correcto funcionamiento del Establecimiento de Salud.
- Evento Crítico: Situaciones que escapan de la gestión de la Sociedad Concesionaria.

7.15.4.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

La Sociedad Concesionaria dispondrá de Planes de Contingencia que tengan como finalidad el asegurar la continuidad del servicio de SIIT en el respectivo Programa Anual de cada año de explotación, el cual se irá complementando de acuerdo algún imprevisto que ocurra en el año de explotación anterior.

Adicionalmente la Sociedad Concesionaria establecerá y mantendrá actualizados en forma permanente procedimientos escritos para abordar posibles accidentes y contingencias que ocurran durante la ejecución del servicio.

7.15.4.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal de la Concesionaria

La Sociedad Concesionaria es responsable de tener al personal del servicio en cada uno de los puestos de trabajo y en los horarios definidos en el Programa Anual para la Prestación de este Servicio.

La Sociedad Concesionaria no podrá realizar cambios, sin previa aprobación del Inspector Fiscal, siendo de su entero cargo, costo y responsabilidad reemplazar a su personal ausente, para lo cual tendrá un plazo máximo de dos horas desde el inicio de su respectivo turno para este servicio.

La Sociedad Concesionaria acreditará que el personal de reemplazo tenga las competencias suficientes para el desempeño de sus funciones, y ha recibido las capacitaciones exigidas en el punto 7.15.1.4.1 Organigrama del presente Reglamento.

Ante eventualidades que impidan la asistencia del personal necesario para el normal funcionamiento del Servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica, la

Sociedad Concesionaria mantendrán de ser necesarios, convenios vigentes con otras empresas proveedoras que puedan suplir la falta de personal, manteniendo y procurando la continuidad de las operaciones del servicio.

7.15.5. Mecanismo de Control en la Entrega del Servicio

A continuación, se presentan los mecanismos de control que utilizará la Sociedad Concesionaria en la entrega de este servicio, que comprende la definición de los sistemas de control, las medidas para asegurar los estándares del servicio y los sistemas de verificación de la calidad.

7.15.5.1. Sistema de Control

El sistema que utilizará la Sociedad Concesionaria para controlar la entrega del servicio de SIIT se basa en:

- Control y Fiscalización mediante SIC
- Control y Fiscalización presencial.

Se evalúa en términos generales la operatividad del servicio, frecuencia de solicitudes y cierres, reclamos y sugerencias recibidos.

El detalle del Sistema de Control será descrito en el respectivo Programa Anual para la Prestación del Servicio.

7.15.5.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio

Para asegurar los estándares del servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica, la Sociedad Concesionaria tomará las siguientes medidas:

- Realizar capacitaciones continuas a todo el personal del Servicio del sistema de Información e Infraestructura tecnológica con la finalidad de mantenerlos actualizados en las mejores prácticas para prestar el servicio.
- Evaluar constantemente la posibilidad de adquirir equipamiento de mejor calidad que apoye en la prestación de un mejor servicio.
- Mantener en constante evaluación los procesos desarrollados en el servicio, de forma tal que se identifiquen oportunamente posibles desviaciones que puedan afectar la prestación del mismo.
- Evaluar constantemente iniciativas de mejoras que puedan ejecutarse en el servicio, con la finalidad de generar ahorros sin afectar la calidad del mismo.

7.15.5.3. Sistema de Verificación de Calidad

La Sociedad Concesionaria elaborará, implantará y certificará un Sistema de aseguramiento de la Calidad en la prestación del servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica, cuyo detalle se define en el Programa Anual.

Adicional se contará con un sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio y estará incorporados en el Programa Anual, para verificar que todas las operaciones se desarrollan en conformidad con las exigencias del presente Reglamento.

7.15.6. Indicadores de Gestión

Para la medición del desempeño del Servicio de Sistema de Información e Infraestructura Tecnológica, la Sociedad Concesionaria utilizará los siguientes indicadores:

a) Disponibilidad real y zonificación de acuerdo al Anexo H de las Bases de Licitación.
b) Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC.

8. Servicios Complementarios

De conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios, la Sociedad Concesionaria podrá prestar servicios complementarios a los Servicios Básicos y a los Servicios Especiales Obligatorios, estos servicios son los siguientes:

- Alimentación a Púbico General.
- Estacionamiento para Público General.
- Instalación y Explotación de Máquinas Dispensadoras.
- Área Multiservicios.

La Sociedad Concesionaria podrá prestar los Servicios Complementarios durante todo el período de concesión en el porcentaje máximo de 0,5 % la superficie total construida del Establecimiento de Salud, con excepción de la habilitación del servicio de estacionamientos y de área multiservicios, los cuales no serán contabilizados en dicho porcentaje.
La Sociedad Concesionaria podrá implementar, previa aprobación del Inspector Fiscal, estos Servicios Complementarios, o proponer otros, en cualquier instante dentro del período de la Concesión establecido en el artículo 1.6.6 de las Bases de Licitación, con la condición de que la prestación de estos servicios no ponga en riesgo el funcionamiento normal del Establecimiento de Salud, su continuidad ni la seguridad general, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. Además, los servicios que se presten deben ser compatibles con la concesión, tratarse de negocios lícitos de comercio que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres ni el orden público.
En el caso de los servicios complementarios antes mencionados, la Sociedad Concesionaria podrá extender, con autorización del Inspector Fiscal, la prestación de estos servicios a terceros, siempre y cuando dicha extensión no impida dar cumplimiento a los servicios prestados al interior de cada Establecimiento de Salud. En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria no podrá justificar deficiencias o incumplimientos de los estándares exigidos debido a la extensión de dichos servicios a terceros. Asimismo, la Sociedad Concesionaria podrá poner término a la subcontratación de un tercero y contratar uno distinto para la prestación del o los servicios respectivos.

8.1. Alimentación a Público General

8.1.1. Consideraciones Generales

La Sociedad Concesionaria podrá prestar este servicio, dirigido a público en general, de manera directa o a través de terceros, determinando tarifas y sistemas de cobro. Si la

Sociedad Concesionaria opta por la prestación de este servicio, junto con la facultad para el cobro a los usuarios, se obliga a asegurar armonía arquitectónica con el Establecimiento de Salud correspondiente de acuerdo a los estándares definidos en el Proyecto Definitivo. En cualquier caso, los proyectos complementarios necesarios para la implementación de este servicio deben ser aprobados por el Inspector Fiscal.

8.1.2. Consideraciones Específicas del Servicio

- Los procedimientos y compromisos serán los mismos que para el servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, sin ser una exigencia en cuanto a los niveles de servicio para dicho servicio.
- El servicio de alimentación a público general se presta en otro recinto distinto al casino, el que es exclusivo para funcionarios del Hospital.
- Conforme lo exigen las disposiciones vigentes, los precios de los servicios estarán visibles, enmarcándose dentro de los precios de mercado por servicios similares medios de establecimientos similares en la comuna de Providencia.
- Las tarifas que cobre la Sociedad Concesionaria por la prestación de este servicio no podrán superar a las tarifas de mercado en más de un 10%.
- De existir desperfectos causados por visitas o público en general, estos serán reparados por la Sociedad Concesionaria y se activarán los seguros respectivos según corresponda, en consideración a la operatividad y continuidad del servicio, sin perjuicio de ello y de acuerdo a lo dispuesto en el marco del contrato, la Sociedad Concesionaria, hará uso del derecho a la activación de seguros y/o reclamaciones, según corresponda.

8.2. Estacionamientos para Público General

8.2.1. Consideraciones Generales

La Sociedad Concesionaria podrá habilitar áreas de estacionamientos para pacientes y visitas, adicionales a las exigidas en el punto 7.12 Servicios Especiales Obligatorios relativas a estacionamientos para funcionarios y visitas, estableciendo un mecanismo de cobro por su uso.
En este caso, además, se presta un servicio de vigilancia del recinto a los vehículos aparcados en él, que cumplirá con las mismas exigencias técnicas definidas para el servicio de estacionamiento de funcionarios y visitas. Si la Sociedad Concesionaria opta por prestación de este servicio, se obliga a asegurar armonía arquitectónica con el Establecimiento de Salud correspondiente, de acuerdo a los estándares definidos en el

Proyecto Definitivo. En cualquier caso, los proyectos complementarios necesarios para la implementación de estos servicios serán aprobados por el Inspector Fiscal.

8.2.2. Consideraciones Específicas del Servicio

- La Sociedad Concesionaria resguardará y controlará en todo momento que la asignación de espacios de estacionamientos para el público en general no interfiera en el adecuado y normal funcionamiento de las plazas asignadas a funcionarios, cumpliendo al efecto con las mismas exigencias técnicas definidas para este tipo de usuarios.
- Junto con lo anterior, la Sociedad Concesionaria asegurará que las áreas asignadas para fines de estacionamientos de público en general mantengan una armonía arquitectónica con el diseño de los establecimientos y de acuerdo con el estándar del proyecto definitivo.
- La Sociedad Concesionaria implementará un sistema de vigilancia para resguardar la adecuada circulación y cuidado de vehículos en el recinto de estacionamientos, de igual forma como lo establecido para las áreas de estacionamientos de funcionarios y visitas.
- De implementarse este servicio complementario, la Sociedad Concesionaria será la única responsable ante los usuarios por cualquier daño o perjuicio que sufran por efectos del uso de dichos estacionamientos.
- De existir desperfectos o daños en los recintos o áreas asignadas, causados por el público usuario de este servicio, serán reparados por la Sociedad Concesionaria y se activarán los seguros respectivos según corresponda, en consideración a la operatividad y continuidad del servicio, sin perjuicio de ello y de acuerdo a lo dispuesto en el marco del contrato, la Sociedad Concesionaria, hará uso del derecho a la activación de seguros y/o reclamaciones, según corresponda.
- La Sociedad Concesionaria dispondrá de un procedimiento claro y expedito para el uso y acceso a dichas plazas por parte del público en general. En especial, se dispondrá de los medios tecnológicos de común uso en este tipo de servicios, facilitando la entrega de un ticket de ingreso, para posterior pago y validación del mismo antes de la salida y retiro del vehículo.
- Las tarifas que cobre la Sociedad Concesionaria por la prestación de este servicio no podrán superar a las tarifas de mercado en más de un 10%, en la comuna de Providencia.

8.3. Instalación y Explotación de Máquinas Dispensadoras

8.3.1. Consideraciones Generales

La Sociedad Concesionaria podrá habilitar dentro de los Establecimientos de Salud objeto de esta Concesión y a través de la operadora que al efecto seleccione, áreas para la instalación de máquinas dispensadoras de alimentos u otras similares, las que deben ser aprobadas por el Inspector Fiscal, previa autorización de la Dirección del Establecimiento de Salud, en cuyo caso será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria la administración, mantenimiento, reposición de productos o partes y piezas de las máquinas, cuestión que será comunicada al público a través de señalizaciones claras y visibles.

8.3.2. Consideraciones Específicas del Servicio

- Si durante la etapa de explotación la Sociedad Concesionaria quisiera instalar nuevas máquinas deberá consultar con el Inspector Fiscal su ubicación, con el fin de no interferir en el correcto funcionamiento de los establecimientos, en especial de lo que tenga relación con flujos y desplazamientos de pacientes, usuarios y personal.
- El costo derivado de la instalación de dichas máquinas dispensadoras está a cargo de la Sociedad Concesionaria.
- De igual forma, el mantenimiento, reposición y reparación si fuera necesario está a cargo de la Sociedad Concesionaria.
- La reposición de productos, así como el control de vencimientos y estado de los mismos, es responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.
- Conforme lo exigen las disposiciones vigentes los precios de los servicios deben estar visibles, enmarcándose dentro de los precios medios de establecimientos similares.
- Las máquinas dispensadoras deben tener visiblemente claras las instrucciones de uso, así como los procedimientos en caso de fallas, de no entrega de productos seleccionados, de mala condición de los mismos, de no entrega de cambio (dinero) o no devolución del dinero en caso de no dispensar los productos seleccionados. Cualquier reclamo proveniente de estas máquinas, será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, quien velará por dar una respuesta a los usuarios.
- El valor de los productos ofrecidos por este servicio será pagado por el usuario en general que haga uso del mismo.

8.4. Área Multiservicios

8.4.1. Consideraciones Generales

La Sociedad Concesionaria contará con un Área Multiservicio, en los Establecimientos de Salud asociados a esta concesión, que permita la provisión de diversas soluciones para los pacientes, funcionarios y público en general. Dentro de los servicios factibles de considerar se puede contemplar: cajeros automáticos, farmacia, tienda de artículos para enfermos, mini market, florerías, entre otros.
En cualquier caso, los proyectos complementarios necesarios para la implementación de estos servicios, que no se encuentren definidos en el Proyecto Definitivo del Establecimiento de Salud, deben ser aprobados por el Inspector Fiscal.

8.4.2. Consideraciones Específicas del Servicio

- La Sociedad Concesionaria mantendrá la armonía arquitectónica del área multiservicios con el diseño de los Establecimientos de Salud durante todo el periodo de explotación.
- En el área multiservicios no podrán existir servicios discordantes ni en forma, con la estructura de los Establecimientos de Salud.
- Todos los gastos derivados del funcionamiento de estos servicios deben ser debidamente acordados entre la Sociedad Concesionaria y el prestador del servicio.
- Para efectos del presente Reglamento, los consumos correspondientes al funcionamiento de estos equipos, en especial agua y energía eléctrica serán de cargo de la Sociedad Concesionaria.

8.5. Otros

La Sociedad Concesionaria podrá implementar, previa aprobación del Inspector Fiscal, estos Servicios Complementarios, o proponer otros, en cualquier instante dentro de la etapa de explotación, con la condición de que la prestación de estos servicios no ponga en riesgo el funcionamiento normal de los Establecimientos de Salud, su continuidad ni la seguridad general, lo que será calificado por el Inspector Fiscal.

Además, los servicios que se presten deben ser compatibles con la concesión, tratarse de negocios lícitos de comercio que no atenten contra la ley, la moral, las buenas costumbres ni el orden público.

9. Programa General de Operación y Mantenimiento

9.1. Tabla de Actividades de Servicio

Las tablas de actividades de cada servicio se detallarán en el Programa Anual para la Prestación del Servicio respectivo. Además, en el Anexo D se encuentran listados todos los procedimientos de los Servicios.

9.2. Procedimientos de los Servicios

A continuación, se muestran los procedimientos generales identificados tanto para los Servicios Básicos como para los Servicios Especiales Obligatorios.

Respecto a las responsabilidades del Inspector Fiscal de explotación para todos los procedimientos que ejecute la Sociedad Concesionaria, se encuentra, garantizar el cumplimento del respectivo procedimiento según lo detallado en los Programas Anuales de Prestación de Servicio.

En cuanto a la Sociedad Concesionaria, es su responsabilidad aplicar y/o supervisar según sea el caso, la correcta ejecución del procedimiento de acuerdo con lo estipulado en el respectivo Programa Anual de Prestación de Servicio, además de lo acordado en el contrato con el respectivo proveedor

9.2.1. Aseo y Limpieza General

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Aseo y Limpieza General, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación. Por otra parte, se detalla el Procedimiento de aseguramiento y control de calidad de los productos e insumos según lo exigido por Bases de Licitación.

9.2.1.1. Procedimiento de aseguramiento y control de calidad

1. Objetivo

Establecer criterios para asegurar la calidad, seguridad y correcto uso de los productos, insumos y equipos utilizados en el servicio de aseo y limpieza, permitiendo su adaptación en función de las condiciones operacionales de cada período de explotación.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los productos químicos, insumos, materiales y equipos utilizados en la prestación del servicio, desde su adquisición, almacenamiento, uso, recambio y eliminación.

Las verificaciones que se describen en este procedimiento se realizarán como parte de la operación habitual del servicio.

Los controles definidos en este procedimiento serán proporcionales a la criticidad de los productos e insumos.

Los mecanismos descritos en el presente procedimiento corresponden a las actividades operativas de control, verificación y supervisión definidas en los apartados siguientes.

3. Descripción de cada producto, ficha técnica y de seguridad

El mecanismo de control de los productos e insumos utilizados considera que todos ellos deberán contar, como mínimo, con:

- Ficha técnica vigente.
- Hoja de datos de seguridad (HDS), conforme a normativa aplicable.
- Identificación de lote, fecha de elaboración y/o vencimiento, cuando corresponda.

Se debe mantener un registro actualizado de productos autorizados, el cual será revisado periódicamente y podrá ajustarse en función de cambios normativos, tecnológicos o de desempeño.

Dicho registro deberá formar parte de los Programas Anuales de Prestación de Servicios (PAPS) del año correspondiente.

4. Descripción del mecanismo de supervisión de preparación de insumos

El mecanismo de supervisión de la preparación de insumos, cuando aplique, considera que:

- Se deberá contar con instrucciones de preparación segura, las cuales podrán estar contenidas en fichas técnicas, instructivos o definiciones operativas.
- Se deberá verificar en terreno su correcta preparación.
- Se deberá entrenar al personal en manipulación y preparación de insumos.

La frecuencia, metodología y responsables de esta supervisión deberán definirse en los Programas Anuales de Prestación de Servicios (PAPS).

5. Descripción del mecanismo de Control de calidad de los productos utilizados

El mecanismo de control de calidad de los productos utilizados considera que se deberá asegurar que estos se encuentren en condiciones adecuadas para su uso. Para ello, se deberá:

- Verificar su estado previo al uso.
- Controlar fechas de vencimiento, cuando corresponda.
- Verificar condiciones de almacenamiento.
- Validar que el resultado de la limpieza cumpla con el estándar definido.

El control deberá ejecutarse durante la operación y podrá respaldarse mediante registros simples, cuando corresponda. Los controles podrán aplicarse con mayor énfasis en aquellos productos e insumos que, por su naturaleza, presenten mayor impacto en la seguridad, calidad del servicio o cumplimiento normativo.

Los criterios de control, su frecuencia y registros aplicables deberán definirse en los Programas Anuales de Prestación de Servicios (PAPS).

6. Descripción del mecanismo del control de stock y almacenamiento de los insumos utilizados

El mecanismo de control de stock y almacenamiento de los insumos utilizados considera que se deberá mantener un control que asegure su disponibilidad, trazabilidad y condiciones adecuadas de almacenamiento.

Como mínimo, dicho control deberá permitir:

- Identificación de productos en uso mediante lote u otro identificador equivalente.
- Control de fechas de vencimiento, cuando corresponda.
- Aplicación de criterios de rotación de inventario (FIFO u otro equivalente).
- Verificación de condiciones de almacenamiento acordes a las características de cada producto.

Los niveles de stock, el detalle de los inventarios, la periodicidad de control y los mecanismos específicos de gestión deberán definirse en los Programas Anuales de Prestación de Servicios (PAPS), en función de las necesidades operacionales del servicio.

Los registros asociados al control de inventario deberán mantenerse disponibles y ser almacenados en el Sistema de Información de la Concesión (SIC) u otra plataforma que lo reemplace, asegurando su respaldo y trazabilidad.

7. Descripción de los mecanismos de Interacción entre los productos a utilizar

El mecanismo de control de la interacción entre los productos considera que se deberá asegurar su uso seguro, evitando combinaciones que puedan generar riesgos para las personas, las instalaciones o el medio ambiente. Para ello, deberá:

- Utilizar los productos conforme a lo indicado en sus fichas técnicas y hojas de seguridad.
- Evitar la mezcla de productos, salvo que dicha combinación esté expresamente indicada por el fabricante o validada para su uso seguro.
- Entregar al personal instrucciones de uso seguro, incluyendo advertencias sobre mezclas no permitidas.
- Supervisar en terreno el correcto uso de los productos durante la operación.

Los criterios específicos de uso seguro deberán definirse en los Programas Anuales de Prestación de Servicios (PAPS).

8. Descripción del mecanismo de recambio de equipos e insumos utilizados en la prestación del servicio.

El mecanismo de recambio de equipos e insumos utilizados en la prestación del servicio considera que se deberá asegurar que estos se mantengan en condiciones adecuadas para su uso. Para ello, se deberá:

- Reemplazar los elementos que presenten deterioro, mal funcionamiento o afecten la calidad del servicio.
- Verificar periódicamente su estado durante la operación.
- Mantener un registro simple de los recambios efectuados, cuando corresponda.

Los criterios de recambio, su frecuencia y controles aplicables deberán definirse en los Programas Anuales de Prestación de Servicios (PAPS).

9. Descripción del mecanismo de eliminación de productos en desuso

El mecanismo de eliminación de productos en desuso (vencidos, deteriorados o inactivados) considera que estos deberán ser retirados y eliminados de manera segura. Para ello, se deberá:

- Retirar oportunamente los productos en desuso.
- Segregar los productos en desuso, evitando su mezcla con insumos utilizables.
- Evitar su utilización.
- Disponerlos conforme a la normativa vigente, cuando corresponda.

Se podrá mantener un registro simple de eliminación cuando sea necesario. Los criterios específicos deberán definirse en los Programas Anuales de Prestación de Servicios (PAPS).

10. Mejora continua

Este procedimiento se deberá revisar anualmente, con el fin de mantener su vigencia y actualización.

Para ello, se deberá:

- Evaluar su funcionamiento en base a la operación.
- Incorporar ajustes cuando se identifiquen mejoras necesarias.

Las actualizaciones del procedimiento y los ajustes operacionales deberán formalizarse a través de versiones actualizadas del documento o mediante los Programas Anuales de Prestación de Servicios (PAPS).

Los mecanismos específicos definidos en el presente procedimiento podrán ajustarse en función de las condiciones operacionales de cada período de explotación.

11. Responsabilidades

La Sociedad Concesionaria será responsable de la correcta implementación del presente procedimiento, debiendo asegurar su conocimiento y aplicación por parte del personal involucrado en la prestación del servicio.

Para ello, deberá:

- Difundir el contenido del procedimiento a los equipos de trabajo.
- Asegurar que el personal cuente con las instrucciones necesarias para su correcta aplicación.
- Verificar en la operación el cumplimiento de lo establecido.

Las responsabilidades asociadas a la aplicación de este procedimiento deberán incorporarse como parte de los descriptores de cargo, especialmente en los niveles de supervisión, y vincularse con la ejecución de las actividades del servicio de aseo y limpieza general, con el fin de garantizar su implementación, trazabilidad y mejora continua durante cada año de explotación.

9.2.2. Gestión Integral de Residuos

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Gestión Integral de Residuos, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.3. Control Sanitario de Vectores

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Control Sanitario de Vectores, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.4. Gestión de Ropería

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Gestión de Ropería, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.5. Alimentación de Pacientes y Funcionarios

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Alimentación de Pacientes y Funcionarios, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.6. Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Instalaciones, Equipamiento Industrial y Mobiliario Asociado a la Infraestructura, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

Conforme a lo señalado en los Anexos Complementarios, número 2, Artículo 1.2, Servicio Básico, página 186: *"Para efectos de garantizar la oportunidad y continuidad del servicio en cada Establecimiento de Salud, la Sociedad Concesionaria deberá presentar en el Programa Anual y en el Reglamento de Servicio de la Obra, un mecanismo de reacción inmediata frente a eventos imprevistos. Para estos efectos, deberá presentar para la aprobación del Inspector Fiscal, planes de contingencia ante diversos eventos posibles.",* esta Sociedad Concesionaria ha desarrollado el documento "CSSO-DO-INF-Sistema de Respaldo MOI" , el cual se encuentra en el Anexo F.

Por otra parte, se detallan los siguientes procedimientos según lo exigido por Bases de Licitación:

-Procedimiento de desinfección del agua del depósito contra incendio

-Procedimiento de limpieza de cámara de grasas

9.2.6.1. Procedimiento de desinfección del agua del depósito contra incendio

1. Objetivos

Ejecutar las actividades de mantenimiento destinadas a desinfectar el agua que se encuentra almacenada en el depósito del agua del estanque contra incendios del Establecimiento de Salud.

2. Alcance

El estanque de agua del depósito contra incendios.

3. Responsabilidades

Responsable	Actividades
Supervisor Encargado del Servicio	Garantizar la correcta ejecución del procedimiento de acuerdo con lo estipulado en el presente Reglamento y las exigencias de las normas vigentes.
Colaborador del Servicio	Ejecutar las actividades estipuladas en el presente procedimiento.

4. Descripción del procedimiento

Esta actividad de mantenimiento al estaque de agua debe estar programada en el Plan Anual de Mantenimiento y comunicada al Inspector Fiscal a través del SIC, de manera previa a su ejecución.

Realizar las coordinaciones necesarias con el Inspector Fiscal para ejecutar la actividad.

Coordinar los recursos necesarios para ejecutar las actividades: Personas, recursos, equipos, EPP y otros.

De acuerdo a diseño, este procedimiento se debe hacer por cada estanque. Se debe abrir las válvulas de retorno al estanque de incendio y cerrar las que van a la red de incendio del hospital. Después de realizado esto se debe hacer partir una de las bombas principales de Incendio y dejar en funcionamiento por 15 minutos, con esto se oxigenará el agua que está en el estanque. Proceder con esta operación para los dos estanques.

Sacar una muestra del desagüe del estanque y medir el porcentaje de cloro ya sea con instrumental propio o mandar a un laboratorio autorizado, si existe diferencia con la norma proceder a clorar de acuerdo a la necesidad detectada.

Para realizar la limpieza, antes se deberá vaciar el depósito de agua casi al completo, dejando solo unos litros de agua sucia con toda la sedimentación en el fondo. Esto permite limpiar y absorber toda la sedimentación acumulada (suciedad, fango y arena) a través de un sistema de limpia-fondos con bomba de extracción.

Cuando se haya limpiado el agua con la basura más pesada, se deberá pasar a la aspiración de sedimentos finos, limpiando así el fondo del depósito de agua al mismo tiempo que también se repasan las paredes del mismo y se procede a aplicar líquido desinfectante.

Hidrolavar a presión y cepillar paredes.

Aplicar limpiador. Enjuagar y aplicar hipoclorito. Dejar actuar el desinfectante.

Para esto como existen dos estanques de 100 m3, se debe dejar funcionando uno. Después de esto se cambia al estanque de reserva y se funciona con este con agua externa y control de llenado.

Posterior a la ejecución de la actividad de mantenimiento, se deberá registrar en el SIC.

Los nombres de los perfiles señalados en el presente procedimiento podrían sufrir cambios dependiendo del prestador del servicio, por lo tanto, se consideran como referenciales.

5. Elementos Adicionales

No aplica.

6. Documentos asociados

Bases de Licitación.

Programa Anual para la Prestación del Servicio.

Nota: El mencionado procedimiento podrá ser modificado y actualizado anualmente en el Programa Anual de Prestación de este servicio, si corresponde.

9.2.6.2. Procedimiento de limpieza de cámara de grasas

1. Objetivos

Definir el conjunto de acciones técnicas para realizar el mantenimiento preventivo de limpieza de cámara de grasas, con el fin de cumplir con el plan y programa anual de mantenimiento y permitir la correcta operación del Establecimiento de Salud.

2. Alcance

Abarca el mantenimiento preventivo de limpieza de cámara de grasas, conforme a las Especificaciones Técnicas y normativa vigente. Este procedimiento se realiza con una frecuencia trimestral.

3. Responsabilidades

Cargo	Depende de	Responsabilidad
Encargado del Servicio	Gerente de Explotación	Es su responsabilidad controlar y garantizar la correcta operación del servicio y velar por el fiel cumplimiento de este procedimiento.
Supervisor del Servicio	Encargado del Servicio	Es su responsabilidad supervisar, asegurar y coordinar las actividades descritas en este procedimiento, hacer cumplir las normas vigentes, autorizar la ejecución de este procedimiento y

Cargo	Depende de	Responsabilidad
		mantener permanentemente informado al Encargado del Servicio.
Técnico del servicio	Supervisor del Servicio	Es su responsabilidad ejecutar las actividades de chequeo y del monitoreo del Mantenimiento de limpieza de cámara de grasas y monitorear las actividades del personal externo (si corresponde), según procedimiento.

4. Descripción del procedimiento

Realizar la postura de todos los EPP.

Efectuar las siguientes actividades y registrar el chequeo de Mantenimiento de limpieza de cámara de grasas, en formulario CSSO-SS-P-PR-002-F-N° Informe de Mantenimiento Preventivo:

- Antes de proceder se debe medir el porcentaje de oxígeno existente en la cámara, la supervisión de la Concesionaria en terreno solo autorizará el trabajo si el medidor de oxígeno está en clase C.
- Si la medición no es aceptada el trabajo se aplaza hasta que las condiciones estén dentro de los parámetros normales, equivalentes a lo de la Clase C.

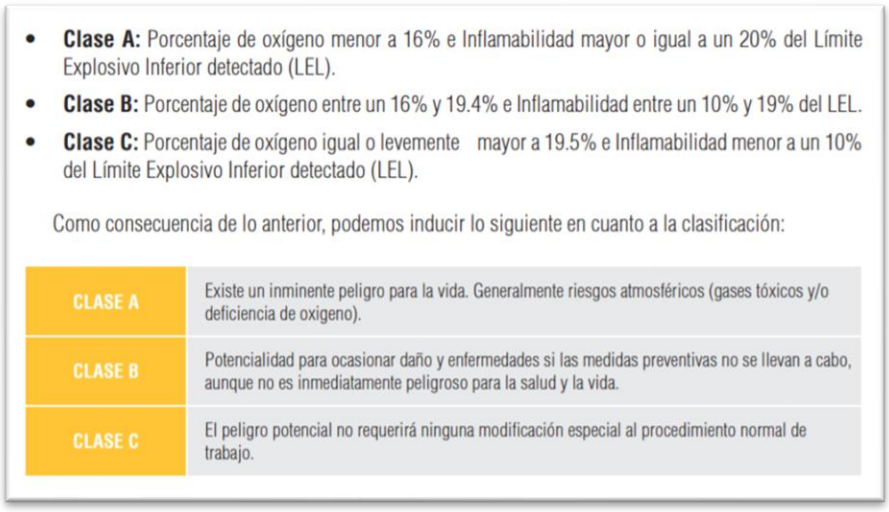


Fig. 2 Clasificación de potencial peligro en espacio confinados.

- Hacer funcionar la extracción de aire del área del sector de la cámara, de forma manual.
- Medir concentración de ácido sulfhídrico, si supera lo que indica como normal el instrumento de medición se debe ventilar y esperar hasta que las condiciones estén dentro de los parámetros normales según normativa vigente
- Si no es posible eliminar el problema de concentración de oxígeno y/o ácido sulfhídrico se debe ocupar equipos autónomos con estanque de oxígeno y supervisión directa del trabajo.
- Evitar realizar manejo de camiones limpia fosas a medio día u hora de mayor calor (entre 12 y 15 pm), con menor humedad relativa del aire y poco viento, ya que disminuye la capacidad mecánica de dilución de las grasas a retirar.
- Conectar al sistema de extracción existente en el área para estos trabajos.
- Coordinar con contratistas previamente al contratista la altura máxima del camión, este no debe superar los 3 metros de altura.
- El camión cisterna debe estacionarse en el punto determinado y coordinado previamente con la Sociedad Concesionaria.
- Extender la manguera de succión hasta la ubicación de la trampa de grasa.
- Abrir las tapas de la trampa de grasa y del punto de muestreo y succionar los residuos del interior de la trampa.
- Preparar el equipo de lavado a alta presión y los productos para limpiar trampas de grasa.
- Aplicar el desengrasante a los bordes con la ayuda de un balde pequeño, a fin de que la grasa se vaya desprendiendo de las paredes de la trampa de grasa y del punto de muestreo.
- Realizar la succión de los residuos introduciendo la punta de la manguera al interior de la trampa de grasa hacia el camión cisterna.
- Una vez vacía, se deben lavar las paredes, difusores y accesorios de la trampa de grasa con ayuda del equipo de lavado de alta presión, aplicando el desengrasante diluido con agua.
- Considerar al final del lavado de la cámara aplicar en su interior y en la superficie de la misma productos desinfectantes y desodorizantes y al perímetro del área en que se trabajó.
- Succionar el remanente del lavado y se deja vacía la trampa de grasa.
- Limpiar el perímetro del área en la que se trabajó.
- Recoger y enrollar la manguera de succión del camión cisterna.
- Retirar los equipos y accesorios utilizados para la limpieza.
- Se retira el camión con destino al relleno sanitario.
- Solicitar certificado (al contratista) del lugar donde fue entregado el residuo.

Los nombres de los perfiles señalados en el presente procedimiento podrían sufrir cambios dependiendo del prestador del servicio, por lo tanto, se consideran como referenciales.

5. Elementos Adicionales

No aplica.

6. Documentos asociados

Bases de Licitación.

Programa Anual para la Prestación del Servicio.

Nota: El mencionado procedimiento podrá ser modificado y actualizado anualmente en el Programa Anual de Prestación de este servicio, si corresponde.

9.2.7. Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.8. Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.9. Cafetería

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Cafetería, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.10. Seguridad y Vigilancia

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Seguridad y Vigilancia, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios

aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.11. Estacionamiento de Funcionarios y Visitas

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas el cual podrá ser actualizado según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación del Servicio de cada año de explotación.

9.2.12. Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.13. Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.2.14. Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica (SIIT)

En el Anexo D del presente reglamento, se detalla el listado de procedimientos asociados al servicio de Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica, el cual está sujeto a actualizaciones según los cambios aprobados en el Programa Anual de Prestación de este Servicio de cada año de explotación.

9.3. Informes al Inspector Fiscal

De acuerdo a las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria tiene la obligación de entregar diaria, mensual, trimestral, semestral y anualmente documentación informativa al Inspector Fiscal, la cual figura detallada en el punto 1.8 del presente Reglamento. Estos informes se entregarán a través de carta o según se acuerde entre las partes en la etapa de explotación.

El Inspector Fiscal podrá acceder a cualquier información relacionada con la operación de los servicios concesionados a través del SIC.

10. Políticas de Recursos Humanos

10.1. Políticas Generales

La Sociedad Concesionaria dispondrá de una estructura de organización y dotación de personal para la Prestación de los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Servicios Complementarios, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación en el Artículo 2.6.3 y el presente Reglamento de Servicio

Será política general de la Sociedad Concesionaria, en términos de Recursos Humanos, la no discriminación y promover el respeto entre todos los empleados, como hacia funcionarios, pacientes, visitas, proveedores y cualquier persona que ingrese a los Establecimientos de Salud.

El personal que preste servicios para la Sociedad Concesionaria será dotado de los medios materiales necesarios para la correcta prestación del servicio para el cual fue contratado, asegurando que estos se encuentren en estado operativo en todo momento.

La Sociedad Concesionaria asegurará que sus colaboradores se encuentren en todo momento con un uniforme adecuado a las labores que deben desarrollar y equipados con los implementos necesarios para sus funciones.

El personal que presta servicios a la Sociedad Concesionaria contará con los recintos necesarios para realizar sus labores tales como: servicios higiénicos, duchas, vestuarios, comedor o casino, debiendo considerar el equipamiento necesario para su buen funcionamiento.

10.2. De la Administración del Personal

La Sociedad Concesionaria cumplirá cabalmente las etapas o funciones de todo proceso administrativo como son: planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar todo lo relacionado con el talento humano, de acuerdo con lo exigido por las normas laborales vigentes.

Será política de la Sociedad Concesionaria mantener los registros, archivos y toda la documentación pertinente a sus colaboradores, accesible para ser presentada a las entidades que correspondan cuando la requieran, esto es; Inspección Fiscal, Dirección del Trabajo, Tribunales, etc., cuando estos documentos sean requeridos.

10.3. De la Jornada de Trabajo

La Sociedad Concesionaria velará por el correcto cumplimiento de la jornada laboral de todos sus colaboradores, ajustado a la legalidad vigente y al compromiso adquirido en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios y conforme a lo que se establece en el presente Reglamento.

10.4. Del Análisis de Cargos

La Sociedad Concesionaria mantendrá la evaluación y análisis constante de los cargos del personal que presta servicios, ajustando los mismo conforme sea necesario para mejorar la prestación de los servicios, conforme a la legalidad vigente, por las exigencias estipuladas en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios y a lo que se establece en el presente Reglamento y en los Programas Anuales para la Prestación del Servicio.

10.5. Del Reclutamiento y Selección

Se aplicarán normas estándares para el reclutamiento y selección del personal, a fin de no generar discriminación.

Para la selección del personal idóneo en cada servicio, la Sociedad Concesionaria realizará una revisión y comprobación de antecedentes de estudios, certificados, antecedentes, experiencia y otros comprobantes exigidos en el presente Reglamento para cada cargo a seleccionar.

La Sociedad Concesionaria velará porque estas políticas de reclutamiento y selección sean aplicadas también, para el personal de las empresas subcontratadas, cumpliendo lo establecido en la Ley 20.123 que regula el trabajo en régimen de subcontratación, el funcionamiento de las empresas de servicios transitorios y el contrato de trabajo de servicios transitorios.

10.6. De la Contratación

Será política de la Sociedad Concesionaria proceder a la contratación del personal que haya cumplido exitosamente todo el proceso de reclutamiento y selección.

Se escogerán a los candidatos más idóneos, ejecutando procedimientos estandarizados de contratación en cumplimiento con la normativa y legalidad vigente y hayan sido aprobados los antecedentes por el Inspector Fiscal.

10.7. De la Inducción

Todo el personal contratado y de reemplazo recibirá un Programa de Capacitación que incluye la inducción general cuyo programa contendrá a lo menos los siguientes elementos:

- Sistema de Concesiones
- Proyecto Hospital Salvador-Geriátrico
- Presentación de la Sociedad Concesionaria
- Tareas y Funciones del Servicio (PAPS)

El detalle del Programa de Inducción estará contenido en el respectivo Programa de Capacitación del Programa Anual para la Prestación del Servicio.

10.8. De la Prevención de Riesgos

La Sociedad Concesionaria exigirá el estricto cumplimiento en la prevención de riesgos laborales haciendo cumplir y siendo objetivo prioritario tanto para sus propios empleados como para los trabajadores de empresas subcontratadas.

Según lo dispuesto en la Ley Nº 16.744 y sus actualizaciones que establece Las Normas Sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, del Ministerio del Trabajo y Prevención Social, la Sociedad Concesionaria exigirá y vigilará a las empresas subcontratadas, en el cumplimiento de la normativa de higiene y seguridad, implementando para esto un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo para todos los trabajadores pertenecientes a los diferentes servicios concesionados sean empleados directos o de empresas subcontratadas.

La Sociedad Concesionaria, confeccionará y mantendrá al día el reglamento interno de higiene y seguridad en el trabajo y exigirá a los trabajadores su cumplimiento, según lo establece el Artículo 67º de la Ley antes indicada o el artículo correspondiente según sea el caso.

La Sociedad Concesionaria exigirá la constitución y funcionamiento de un Comité Paritario de Higiene y Seguridad y un Departamento de Riesgos, según lo indica el Artículo 66º Bis del mismo cuerpo legal.

La Sociedad Concesionaria, proporcionará los equipos e implementos de protección y seguridad necesarios para realizar las labores en forma segura, según se dispone en el Artículo 68º de la misma Ley. Estos implementos, serán exigidos a las empresas subcontratistas que correspondan.

Según lo indica el artículo 76º de la Ley 16.744 y sus actualizaciones, la Sociedad Concesionaria denunciará todo accidente o enfermedad que pueda ocasionar incapacidad para el trabajo o la muerte del trabajador.

La Sociedad Concesionaria, exigirá a las empresas subcontratistas, la obligación de contar con un Departamento de Prevención de Riesgos Profesionales, siempre que el número de trabajadores supere las 100 personas. Esto según lo indica el DS Nº 40, que aprueba el Reglamento Sobre Prevención de Riesgos Profesionales. Además, se tendrá que contar con los medios y el personal necesario para asesorar y desarrollar las siguientes acciones mínimas: reconocimiento y evaluación de riesgos de accidentes o enfermedades profesionales, control de riesgos en el ambiente o medios de trabajo, acción educativa de prevención de riesgos y de promoción de la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, registro de información y evaluación estadística de resultados, asesoramiento técnico a los comités paritarios, supervisores y líneas de administración técnica.

Los Departamentos de Prevención de Riesgos de las empresas subcontratadas estarán obligadas a llevar estadísticas completas de accidentes y enfermedades profesionales, y deberán registrar como mínimo la tasa mensual de frecuencia y la tasa semestral de gravedad de los accidentes del trabajo.

Se inscribirá debidamente el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad (art. 153 del Código del Trabajo o el que corresponda según sea el caso), el cual será difundido según la normativa vigente, cumpliendo con todos los controles que para este efecto realicen las instituciones públicas correspondientes, así como con el seguimiento a su aplicación.

Se dispondrá de un Reglamento Especial para contratistas, según lo exigido por la legislación vigente (Título III, Decreto Nº 76 del Ministerio del Trabajo).

Adicionalmente, se dará cumplimiento a las siguientes normativas:

- Lugares de trabajo seguros y que cumplan con los requerimientos establecidos en el D.S. Nº 594 de 1999 del MINSAL Reglamento sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.
- Toda la normativa ambiental vigente y, en especial, el Código Sanitario.
- Sistemas y métodos de trabajo que no involucren riesgos para la salud, el medio ambiente o la seguridad, tales como, programas de control y protección contra incendios, transporte de combustibles y que se encuentren especificados sus modos

de operar en normas o instructivos de las asociaciones de seguridad y Superintendencia de Electricidad y Combustible.
- Personal adecuadamente entrenado para reconocer, evaluar y controlar riesgos, en los lugares de trabajo, cuya ocurrencia cause un deterioro del medio ambiente.

10.9. Del Pago de Remuneraciones

La Sociedad Concesionaria velará por el estricto cumplimiento del pago de las remuneraciones en la fecha prevista y acordada en el contrato de trabajo de cada empleado. Así mismo, mantendrá los pagos de leyes sociales, impuestos y todo lo que corresponda al pago de sus trabajadores, al día. Del mismo modo, exigirá, a sus subcontratistas la documentación que certifique el pago de las obligaciones de sus empleados.

10.10. Del Control de Asistencia

La Sociedad Concesionaria mantendrá un sistema computacional de control biométrico por impresión dactilar, donde figure la hora de entrada y salida de su personal, el cual será fiscalizado por el Inspector Fiscal. Esta información deberá reflejarse en el SIC, establecido en el Artículo 1.14 de las Bases de Licitación.

10.11. De la Capacitación

La Sociedad Concesionaria entregará el programa de Capacitación de los servicios concesionados, a través del Programa Anual de Servicio respectivo, que permita lograr los siguientes objetivos:

- Fomentar la movilidad entre diferentes niveles jerárquicos.
- Profundizar en conocimientos tanto técnicos como habilidades de liderazgo y similares.
- Conocimiento de nuevas tecnologías o procedimientos.
- Otros de acuerdo a las necesidades.

El Programa de Capacitación se definirá en detalle en términos de las personas al cual se destinará, objetivos, programa y contenido, plazo, modalidad (presencial, e-learning, otro), contenidos, etc., en el Programa Anual para la Prestación del Servicio correspondiente.

10.12. De la Evaluación de Desempeño

La Sociedad Concesionaria, implementará un sistema de Evaluación de Desempeño, cuyo propósito sea medir el rendimiento de los prestadores de servicio, a fin de prevenir desviaciones, mejorar los niveles de servicio e incentivar al logro de los objetivos. Las características del sistema serán las siguientes:

- Personalizado por servicio
- Rápido y fácil de usar
- Periódico y objetivo

10.13. De las Comunicaciones Internas

La Sociedad Concesionaria mantendrá un sistema de comunicación con sus propios empleados y con los trabajadores de los subcontratos, a través de Informativos (Diarios Murales), visibles y accesibles en los recintos de uso habitual de los empleados, esto es, vestidores, pasillos y dependencias de uso de empleados de la Sociedad Concesionaria. En estos Informativos, diseñados de forma que eviten su deterioro y la pérdida de información, se incorporará información relativa a seguridad en el trabajo, información de carácter laboral, noticias que puedan ser de interés y misceláneos. Estos diarios murales serán actualizados permanentemente por el Prevencionista de Riesgo de la Sociedad Concesionaria, o a quien designe el Gerente de Explotación.

Como parte del sistema de comunicación interna, se utilizará las reuniones de programación de trabajo. Estas reuniones destinadas principalmente a la coordinación de trabajos permitirán compartir información relevante respecto a seguridad y otros temas de interés.

Así mismo, las comunicaciones internas entre los niveles más altos de la organización, siendo estos, Gerente de Explotación, Profesional a cargo de la explotación de la obra y Supervisores Encargados.

Se realizará a través de reuniones periódicas de coordinación y en las cuales se canalizará la información, a fin de que la que corresponda sea comunicado a los colaboradores, evitando canales alternativo no oficiales y que dañan la comunicación.

Adicionalmente, en estos niveles se utilizarán medios electrónicos de comunicación, tales como; correos electrónicos, telefonía, radios de comunicación, y otros similares.

Finalmente, se implementará un programa de reuniones periódicas de coordinación, revisión, monitoreo y cualquier otro tema que afecte o mejore los niveles de servicio, entre el Gerente de Explotación, Supervisores Encargados y representantes o encargados de los contratos de subcontratistas. De esta forma, se tendrá información directa de la marcha en la ejecución de los servicios. Adicionalmente, se mantendrá una comunicación directa para cualquier información que se necesite transferir a través de medio electrónicos y telefonía.

11. Perfil Funcional de Cargos Relacionados con la Operación del Establecimiento de Salud

En el presente numeral se encuentran los requisitos de los cargos de Gerente de Explotación y del Profesional a cargo de la explotación de la obra.

11.1. Gerente de Explotación

Instituto Nacional de Geriatría:

- Profesión: Ingeniero Civil o Comercial.
- Años de experiencia: 7. Debe tener experiencia en gestión de servicios de mantenimiento de infraestructura y equipamiento similar al proyecto.
- Domicilio: ciudad de Santiago.

Se presentarán los documentos que acrediten la experiencia en gestión de servicios de mantenimiento de infraestructura y equipamiento, de magnitud similar al proyecto para el caso del Gerente de Explotación.

11.2. Profesional a cargo de la explotación de la obra

Instituto Nacional de Geriatría:

- Profesión: Ingeniero Civil o Comercial.
- Años de experiencia: 10.

<u>Requisitos Generales</u>

- La experiencia debe ser acreditada a través de antecedentes emitidos por un tercero, los cuales podrán ser suscritos en Chile o en el extranjero. Si se otorga en Chile debe suscribirse ante Notario Público; si se suscribe en el extranjero debe otorgarse ante ministro de fe competente conforme a la legislación del país en que se otorgue. En este último caso, el documento debe ser legalizado conforme al artículo 345 del Código de Procedimiento Civil.
- Para él o cada Establecimiento de Salud el profesional que esté a cargo de la explotación de la obra, debe tener dedicación exclusiva y domicilio en la ciudad en la que se emplaza el Establecimiento de Salud.

- Este profesional no podrá ser el Gerente de Explotación de la Sociedad Concesionaria. La Sociedad Concesionaria podrá solicitar fundadamente que el profesional que esté a cargo de la Explotación de la obra sea el mismo para los Establecimientos comprendidos en el Contrato de Concesión, lo cual debe ser autorizado por el Inspector Fiscal.

11.3. Supervisores Encargados de los Servicios

a) Servicios Básicos:

- **Aseo y Limpieza General**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 5

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): Conocimientos y aplicación de Normativas de Infecciones asociadas a las Atenciones de Salud (IAAS) y del D.S. N º 6 de 2009 del MINSAL, Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS).

- **Gestión Integral de Residuos Hospitalarios**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 5

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): Conocimientos y aplicación de Normativas de Infecciones asociadas a las Atenciones de Salud (IAAS) y del D.S. Nº 6 de 2009 del MINSAL, Reglamento sobre Manejo de Residuos de Establecimientos de Atención de Salud (REAS).

- **Control Sanitario de Vectores**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 3

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): -

- **Gestión de Ropería**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 5

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): Conocimientos y aplicación de Normativas de Infecciones asociadas a las Atenciones de Salud (IAAS)

- **Alimentación de Pacientes y Funcionarios**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 5

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): 3 años Acreditable en Servicios de Alimentación y Nutrición de Máxima Complejidad, Conocimientos Normativas de Infecciones asociadas a las Atenciones de Salud (IAAS)

- **Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial y Mobiliario asociado a la infraestructura**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 10

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 5

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): -

- **Administración y Mantenimiento de Mobiliario No Clínico**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: -

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: -

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): -

- **Adquisición y Reposición de Mobiliario No Clínico**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: -

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: -

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): -

b) Servicios Especiales Obligatorios:

- **Cafetería**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 3

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): -

- **Seguridad y Vigilancia**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 5

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): Conocimiento Normativas sobre Vigilantes privados, conocimiento normativas de Prevención de Riesgos.

- **Estacionamiento de Funcionarios y Visitas**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 3

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): -

- **Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 10

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 5

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): -

- **Adquisición y Reposición de Equipamiento Médico y Mobiliario Clínico**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 7

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 5

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): Experiencia en Compras de equipamiento de salud.

- **Sistemas de Información e Infraestructura Tecnológica**

Número mínimo de supervisores: 1

Años de Experiencia Laboral: 5

Años de Experiencia en cargos similares en establecimientos de Salud: 3

Otras exigencias (adicionales a las establecidas en el Anexo B y sus anexos complementarios según corresponda a cada servicio): -

11.4. Otros requisitos y/o exigencias

Dentro del equipo profesional, la Sociedad Concesionaria considerará:

- Gerente de Administración y Finanzas

Años de experiencia:5.

- Encargado de Calidad

Años de experiencia: 3.

- Encargado de la Oficina Técnica

Años de experiencia: 5.

- Prevencionista de Riesgos.

Años de experiencia: 2.

La experiencia solicitada deberá ser acreditada a través de antecedentes emitidos por un tercero, los cuales podrán ser suscritos en Chile o en el extranjero. Si se otorga en Chile deberá suscribirse ante Notario Público; si se suscribe en el extranjero deberá otorgarse ante ministro de fe competente conforme a la legislación del país en que se otorgue. En este último caso, el documento deberá ser legalizado conforme al artículo 345 del Código de Procedimiento Civil.

12. Servicios de Apoyo

La Sociedad Concesionaria cuenta con servicios de apoyo para la correcta ejecución del Contrato de Concesión. Los servicios de apoyo serán entregados tanto a la Sociedad Concesionaria, como a los subcontratos que presten los servicios concesionados.

12.1. Administración

La Sociedad Concesionará dispondrá de áreas administrativas dedicada a las funciones de apoyo para el personal, así como en las operaciones contables y financieras propias de la Sociedad Concesionaria.

12.2. Coordinación

La Sociedad Concesionaria podrá contar con servicios de apoyo para realizar actividades de coordinación tales como:

- Planificación general de las actividades anuales de los distintos servicios a fin de obtener congruencia en los Programas Anuales de Prestación de Servicios.
- Coordinación general con los proveedores de los Servicios Concesionados en actividades que impliquen la participación de más de un servicio.
- Realizar coordinaciones especiales con la Inspección Fiscal o del Establecimiento de Salud.

12.3. Bodega

Se contará con espacios destinados a almacenamiento, con el fin de dar apoyo a los servicios concesionados. La Sociedad Concesionaria mantendrá en buen estado de aseo y orden todos los espacios destinados a almacenamiento, incorporándolos en un programa de aseo, mantenimiento y control de vectores de infraestructura que permita conservar su utilidad durante todo el contrato de concesión.

12.4. Comunicaciones

Se contará con elementos destinados a brindar comunicaciones de parte de la Sociedad Concesionaria a todos los usuarios de los Establecimientos de Salud, tales como SIC, teléfono, mail, página web y otros que se definan en los Programa Anuales para la Prestación del Servicio, los cuales serán mantenidos en buen estado a costo, cargo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria.

12.5. Asesoría Legal

Se contará con asesoría legal para abordar las situaciones laborales, contractuales, interacción con proveedores y en general para todos los ámbitos que lo requieran en apoyo a las actividades correspondientes a la Sociedad Concesionaria.

12.6. Prevención de Riesgos

Debido a la importancia y al volumen de personal con el cual trabajará la Sociedad Concesionaria, sea directamente o a través de terceros, se dispondrá de apoyo en este ámbito. Este apoyo se obtendrá a través de las mismas Mutuales de Seguridad a las cuales se encuentren afiliadas la Sociedad Concesionaria o los contratistas o con otros profesionales o empresas especializados en este ámbito con el fin de realizar las definiciones y ajustes en todo el tema relacionado con la prevención de riesgos de las personas.

Específicamente, la asesoría en este ámbito propondrá un programa de capacitación para el personal, en el cual este incluido los riesgos asociados a la prestación de los servicios, el correcto uso de los EPP, normativa relativa a los accidentes laborales, entre otros definidos en los Procedimiento y Planes de Contingencia de cada Programa Anual. Se considerará, además, que, una vez aprobado el programa de capacitación, sea ejecutado por personal experto en el área.

12.7. Encuestas de Calidad

La Sociedad Concesionaria diseñará e implementará encuestas semestrales de la calidad percibida de los servicios requeridos en las Bases de Licitación, a su entero cargo, costo y responsabilidad. Los contenidos de las encuestas y mecanismos de aplicación deberán estar aprobados por el Inspector Fiscal en forma previa a su aplicación. Los resultados deberán ser enviados al Inspector Fiscal en un plazo no superior a 60 días de realizada la encuesta.

Para efectos de evaluar el nivel de calidad de los servicios entregados de acuerdo al Anexo B de las Bases de Licitación, el Inspector Fiscal podrá exigir a la Sociedad Concesionaria la realización de encuestas de percepción de calidad de servicio semestral a un máximo de cuatro servicios, las que deberán considerar, al menos, dos servicios básicos. Estas encuestas serán aplicadas a todos los usuarios del hospital, es decir, pacientes, funcionarios y visitas. Dichas encuestas serán contratadas por la Sociedad Concesionaria a su entero cargo y costo, a una consultora externa.

Para la selección y contratación de la Consultora que realizará las encuestas de percepción, se aplicará el procedimiento establecido en el artículo 1.10.11 de las Bases de Licitación. El Director General de Concesiones informará a la Sociedad Concesionaria cuál es la Consultora escogida mediante el procedimiento referido anteriormente, dentro del plazo de 10 días contados desde la fecha en que la Comisión de Evaluación envíe su informe.

Para todos los efectos el único responsable de la prestación de los servicios del consultor encargado de realizar las encuestas de percepción será la Sociedad Concesionaria. El plazo del contrato de consultoría será de 2 años, prorrogables por una única vez hasta por dos años más, si la Sociedad Concesionaria y el DGC acuerdan renovar dicho contrato, lo que deberá ser informado a la Consultora con, al menos, una antelación de un mes al término del contrato.

Los Términos de Referencia para la consultoría deberán considerar, como mínimo, lo siguiente:

- La Consultoría deberá diseñar un instrumento de encuesta de modo que permita obtener información relevante respecto de la percepción y evaluación que tienen los usuarios de los Establecimientos de Salud respectivo en relación a los servicios a encuestar. Esta información debe permitir entregar elementos para la implementación de planes de mejoramiento del servicio entregado por parte de la Sociedad Concesionaria.
- La aplicación de la encuesta diseñada se efectúa a través de una entrevista personal a los usuarios de los Establecimientos de Salud correspondiente, por un encuestador capacitado, que en ningún caso podrá ser auto-administrado. Se entenderá por usuarios de los servicios a: pacientes, funcionarios y visitas.

- El Consultor deberá considerar, para él o cada Establecimiento de Salud, un tamaño de la muestra tal que garantice un nivel de confianza superior al 95%. El universo de usuarios, así como la distribución de ellos, será definido por el Inspector Fiscal.
- El Consultor deberá efectuar, al menos, los siguientes informes y presentaciones conteniendo la información recolectada en la encuesta:
    - Informe final del trabajo en terreno y resultados de las supervisiones de las encuestas.
    - Resumen ejecutivo con los principales resultados y conclusiones del análisis desagregado por cada servicio encuestado.
    - Presentación de los resultados al Inspector Fiscal o a quien éste determine.
    - Base de Datos conteniendo la totalidad de la información recopilada en la encuesta.

El incumplimiento de la obligación de realizar las encuestas de percepción en las condiciones señaladas en el presente artículo hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.9. del presente Reglamento.

13. Del Sistema Integral de Gestión

13.1. Estrategia

El objetivo principal del Sistema Integrado de Gestión está en proponer una innovación en la organización administrativa, a fin de lograr una mayor eficacia en todos los aspectos, y brindar respuestas a las nuevas necesidades de la Sociedad Concesionaria en el tiempo. Para ello, se apoya en los objetivos de:

- **Disponibilización de la Información**
  - Coordinación y seguimiento de gestiones de mejoras continuas.
  - Seguimiento y alertas de requerimientos de solicitudes operativas.
  - Indicadores de la gestión a través de herramientas como Balance Scorecard.
  - Metodología de gestión.
  - Entrega de informes de servicios concesionados.
  - Coordinación y entrega permanente de información.

Por eso, la estrategia básica será generar un modelo de gobernabilidad operativa y administrativa que genere un ambiente fluido de coordinación, convivencia y control bajos los principios de eficiencia, transparencia y calidad.

13.2. Aspectos a considerar en el Programa de Gestión Integral

- **Objetivo del Sistema de Registro de Información**

  El sistema Integral de Gestión es parte del SIC y tiene por objetivo dotar a la Sociedad Concesionaria de una metodología que permita:

  - Establecer rangos de autorización en la solicitud de requerimientos que se realizan al SIC.
  - Elaborar programas de tareas que permitan optimizar el trabajo de los servicios.
  - Generar reportes de gestión que indiquen cantidad de actividades realizadas y pendientes.
  - Valorizar la función de la Supervisión permitiendo evaluar la totalidad de las tareas desarrolladas.

- **Rutinas de mejora**

Los reclamos más frecuentes serán incluidos en un reporte, que detalla las características principales del mismo y serán analizados por la Sociedad Concesionaria, a través del Gerente de Explotación correspondiente, iguales tratamientos recibirán las solicitudes que hagan referencia a rutinas no cumplidas, como metodología de mejoramiento constante.

- **Monitoreo de Desempeño**

El Inspector Fiscal podrá monitorear el desempeño de la Sociedad Concesionaria y sus operadores de servicios, sus datos alimentarán el Sistema de Control de Gestión, garantizando el cumplimiento de los estándares de disponibilidad y desempeño establecidos, a través de los Indicadores Centinela preestablecidos e indicados en las Bases de Licitación para Concesiones de Establecimientos de Salud y sus Anexos Complementarios.

Dado lo anterior, este Sistema Integral de Gestión se alimentará de la información registrada en el Sistema Informático de Comunicación.

13.3. Componentes del Programa Integral del Gestión

Los componentes principales son las NCh-ISO 14001, NCh-ISO 9001, NCh-ISO 17025 si correspondiere, y NCh-45001, en su versión actualizada.

13.4. Componentes Básicos del Sistema Integral de Gestión

Los componentes básicos incorporados en el Sistema Integral de Gestión son:

- Visibilidad a través del Sistema Informático de Comunicaciones (SIC)
- Monitoreo de Indicadores de Gestión
- Reportes de Gestión

14. Determinación de Pagos por Concepto de Servicios de Consumo del Establecimiento de Salud

14.1. Consideraciones Generales

La Sociedad Concesionaria pagará mensualmente a la Dirección de Establecimiento de Salud el monto que le corresponde asumir por concepto de consumo de las áreas estipuladas en el artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación “Determinación de pagos por concepto de Servicios de Consumo” y de las áreas utilizadas por el Inspector Fiscal y por la Asesoría a su cargo, según lo establecido en el artículo 1.9.3 y 1.10.10 de las Bases de Licitación.

Para todos los servicios de consumo, la Sociedad Concesionaria deberá pagar el 50% del cargo fijo establecido en los documentos de cobro y el IVA correspondiente al monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.

Una vez que el DGC dicte la Resolución que otorga la Autorización de Pagos de Subsidios señalada en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación para Concesiones de Establecimientos de Salud y sus Anexos Complementarios, del o de cada Establecimiento de Salud, serán de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria, todos los costos de servicios de consumo asociados a la prestación de los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios, si los hubiere, en las áreas de su administración y control, y los consumos efectuados en las dependencias destinadas a su disposición y uso.

Para el Instituto Nacional de Geriatría las áreas de cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria establecidas en las Bases de Licitación son:

- Central de Alimentación (área compartida con el hospital del Salvador).
- Casino donde entrega Servicio de Alimentación (área compartida con el hospital del Salvador).
- Cafetería (área compartida con el hospital del Salvador).
- Áreas donde ejecute y preste el Servicio de Gestión de Ropería (incluyendo aquéllas donde efectúe labores de lavado y planchado).
- Estacionamientos de Funcionarios y Visitas (área compartida con el hospital del Salvador).
- Oficinas y/o cualquier dependencia del Concesionario.
- Áreas verdes en general.
- Iluminación Exterior.
- Áreas de operación y mantenimiento: talleres donde realice mantención u otros recintos asociados a labores de operación y mantenimiento.

- Bodegas de insumos y repuestos utilizados para la prestación de los servicios. Se excluyen las bodegas utilizadas por los servicios clínicos.
- Áreas de servicios higiénicos y vestidores del personal de la Concesionaria.
- Eventuales áreas donde entregue servicios complementarios.

Se entiende como Áreas de Uso Común, aquellas áreas donde existen dependencias asignadas a la Sociedad Concesionaria, dentro de una unidad clínica asignada a los Establecimientos de Salud. Por ejemplo, salas de aseo y Salas de residuos en unidades clínicas.

Los pagos de los servicios de consumo se realizarán conforme al siguiente procedimiento:

a. La Dirección del Establecimiento de Salud pagará el valor facturado total indicado en los documentos de cobro, a la entidad proveedora del servicio correspondiente.
b. La Dirección del Establecimiento de Salud correspondiente debe entregar copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos.
c. La Sociedad Concesionaria pagará al Servicio de Salud que corresponda, en la forma que indique el Inspector Fiscal, los montos correspondientes a los consumos mensuales, de acuerdo con lo señalado en el presente artículo, y determinados en los puntos 14.2.4, 14.3.4, 14.4.4, 14.5.4 del presente Reglamento, a más tardar en un plazo máximo de 72 horas posteriores a la notificación por parte del Inspector Fiscal. En el caso del primer y último período mensual, la Sociedad Concesionaria pagará el monto correspondiente a los días efectivamente consumidos de acuerdo al período de facturación señalado en los documentos de cobro.

El incumplimiento en el plazo señalado para el pago de los montos correspondientes a los servicios de consumo hará incurrir a la Sociedad Concesionaria en la multa que se establezca según el artículo 1.9. del presente Reglamento.

Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad Concesionaria podrá contratar, en forma directa con las empresas que correspondan, uno o varios de los servicios señalados en el presente artículo para las áreas destinadas a uso exclusivo de la Sociedad Concesionaria y/o de la Inspección Fiscal, en cuyo caso, todos los costos derivados de la contratación, implementación, cumplimiento de las normativas vigentes y consumos, serán de su entero cargo, costo y responsabilidad. La Sociedad Concesionaria informará al Inspector Fiscal, las obras, plazos y condiciones de los contratos que suscriba, en forma previa a su materialización.

Con todo, la suscripción de un contrato por parte de la Sociedad Concesionaria con otras empresas de servicios, en ningún caso podrá afectar la disponibilidad, continuidad y funcionamiento de las instalaciones sanitarias, eléctricas, corrientes débiles, seguridad y de

cualquier suministro de energía o combustible, en el resto de las instalaciones del Establecimiento de Salud.

14.2. Determinación de Pagos por Consumo de Energía Eléctrica

14.2.1. Aspectos Generales

Desde la fecha de Puesta en Servicio Provisoria y hasta el término de la Concesión se procederá según un régimen de comunidad en dónde el responsable de las cuentas con las empresas de servicios será la Dirección del Establecimiento de Salud y la Sociedad Concesionaria pagará a ésta los consumos propios en las áreas que determine el Inspector Fiscal y de acuerdo con lo señalado en el punto 14.2.4.3 del presente reglamento.

Para todos los servicios, la Sociedad Concesionaria pagará el consumo en las áreas utilizadas por el Inspector Fiscal y por la Asesoría a su cargo.

14.2.2. Responsabilidades

14.2.2.1. De la Sociedad Concesionaria

Mensualmente se entregará al Inspector Fiscal un informe con los datos correspondientes a todas las lecturas de los remarcadores.

La Sociedad Concesionaria pagará al Servicio de Salud que corresponda, en la forma que indique el Inspector Fiscal, los montos correspondientes a los consumos mensuales, a más tardar en un plazo máximo de 72 horas posteriores a la notificación por parte del Inspector Fiscal. En el caso del primer y último período mensual, la Sociedad Concesionaria pagará el monto correspondiente a los días efectivamente consumidos de acuerdo al período de facturación señalado en los documentos de cobro.

La Sociedad Concesionaria deberá pagar para todos los servicios de consumo el 50% del cargo fijo establecido en los documentos de cobro correspondientes, además deberá pagar el IVA correspondiente al monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.

14.2.2.2. Del Inspector Fiscal

El Inspector Fiscal podrá solicitar el pago de “Abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio.

Para la toma de lectura de los remarcadores de los servicios de consumo asistirá un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal) cuya labor consistirá en registrar la información en la planilla impresa provista por el personal de la Sociedad Concesionaria. Una vez finalizada la toma de lecturas, cada representante procederá, si está de acuerdo, a firmar la copia manejada por el representante de la Sociedad Concesionaria, quedando esta copia con carácter oficial y cuyos valores se utilizarán en el cálculo de los consumos proporcionales. Además, dicha toma de lecturas se deberá realizar el mismo día hábil que el Inspector Fiscal determine, según el día de la toma de lectura del consumo del mes en cuestión por la propia empresa proveedora del servicio.

14.2.2.3. MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Oriente

La Dirección del Establecimiento de Salud pagará el valor facturado total indicado en los documentos de cobro, a la entidad proveedora del servicio correspondiente.

La Dirección del Establecimiento de Salud correspondiente debe entregar copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos y designará un representante para la toma de lectura de los remarcadores.

14.2.3. Descripción del Procedimiento

14.2.3.1. En terreno (toma de lectura de remarcadores)

Para la toma de lectura de los remarcadores de los servicios de consumo que correspondan, deberá asistir un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal) cuya labor consistirá en registrar la información en la planilla impresa provista por el personal de la Concesionaria. Una vez finalizada la toma de lecturas, cada representante procederá, si está de acuerdo, a firmar la copia manejada por el representante de la Concesionaria, quedando esta copia con carácter oficial y cuyos valores se utilizarán en el cálculo de los consumos proporcionales. Además, dicha toma de lecturas se deberá realizar el mismo día hábil que el Inspector

Fiscal determine, según el día de la toma de lectura del consumo del mes en cuestión por la propia empresa proveedora del servicio.

14.2.3.2. En dependencias de la Sociedad Concesionaria

Se compararán las mediciones entre lo registrado en la planilla en terreno y se realiza el cálculo de lo monto asociado a los consumos proporcionales.

En caso de alguna discrepancia o si algún representante de la Inspección Fiscal o del Servicio de Salud, no está de acuerdo en los registros, se procederá a registrar en la planilla la discrepancia y se repetirá el procedimiento.

14.2.3.3. Participantes

Para la toma de lectura de los remarcadores que correspondan debe asistir un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal) cuya labor consistirá en registrar la información en la planilla impresa provista por el personal de la Sociedad Concesionaria.

14.2.3.4. Planilla (condiciones generales)

La planilla se manejará con diferentes hojas para cada año de Explotación y con acceso restringido mediante clave, generando versiones debidamente resguardadas cada vez que se hace un registro en ella. Esta planilla debe ser firmada por cada uno de los representantes que realizaron el procedimiento.

14.2.3.5. Temas Especiales

14.2.3.5.1. Pago en Áreas de Uso Común

Para el caso del consumo de Energía Eléctrica, en aquellas áreas de uso común se utilizará como factor de proporcionalidad los metros cuadrados utilizados por la Sociedad

Concesionaria divididos por los metros cuadrados del edificio correspondiente con remarcador, es decir:

$$\text{Consumo por } m^2 = \frac{\text{Valor Total de Consumo Obtenido para dicha área}}{\text{Número Total de } m^2 \text{ de esa área}} = (A)$$

Consumo de la Sociedad Concesionaria = (A) x Número de metros cuadrados utilizados por la Sociedad Concesionaria en dicha área.

14.2.4. Valorización de los Consumos de la Sociedad Concesionaria

14.2.4.1. Determinación de Precio

Para el caso del consumo de Energía Eléctrica, el precio del valor del kWh a utilizar en la valorización de los consumos mensuales de energía eléctrica de la Sociedad Concesionaria, corresponderá al resultado de dividir el monto total de energía base facturado en el documento de cobro por este concepto (es decir, sin incluir el cargo fijo y las demandas máxima de potencia leída o de hora punta o suministrada), dividido por el consumo total de energía eléctrica (kWh) aparecido en la factura respectiva del mes en análisis.

$$\text{Es decir, para cada mes: Precio kWh (\$)} = \frac{\text{Valor total por concepto de Energía Base}}{\text{Consumo total del Establecimiento (en kWh)}}$$

14.2.4.2. Determinación de Factores de Proporcionalidad

Para el caso del consumo de Energía Eléctrica, en la determinación del monto que le corresponde pagar a la Sociedad Concesionaria, por concepto de potencia (ya sea por concepto de “potencia máxima leída en punta”, “potencia máxima suministrada” o cualquier otro tipo de potencia), se deberá utilizar como factor de uso de potencia por parte del operador, la proporción de uso de kWh del Concesionario en relación al Consumo total de kWh del Establecimiento de Salud, según los remarcadores y el documento de cobro

emitido por la empresa suministradora. El uso de kWh por parte de Sociedad Concesionaria corresponde a la suma de las lecturas en todos los remarcadores correspondientes de energía eléctrica (en kWh), que sean de cargo de ella.

Este factor se aplicará al monto facturado total de potencia estipulado en el documento de cobro, para determinar el pago que le corresponde al Concesionario por concepto de "potencia máxima leída en punta" y "potencia máxima suministrada".

Es decir, Factor de Potencia = Consumo total kWh de la Sociedad Concesionaria / Consumo total del Establecimiento (en kWh)

Pago de Concesionario = Factor de Potencia x Potencia facturada en documento de cobro.

14.2.4.3. Determinación de los Valores a Pagar

El pago de la Sociedad Concesionaria contempla el 50 % del cargo fijo establecido en el documento de cobro, más el pago por consumo en Áreas de uso común (descrito en ítem 14.2.3.5.1) y el pago por consumo de Energía y el pago por concepto de potencia.

14.2.5. Formato de Planilla

El formato se encuentra presente en el Anexo C "Planilla Servicios de Consumo v.3.5 (con datos)" pestañas "EE Mes 1" y "EE Mes 2", el cual podrá ser modificado conforme sean las necesidades de la Sociedad Concesionaria para presentar los datos.

14.3. Determinación de Pagos por Consumo de Agua Potable

14.3.1. Aspectos Generales

Desde la fecha de Puesta en Servicio Provisoria y hasta el término de la Concesión se procederá según un régimen de comunidad en dónde el responsable de las cuentas con las empresas de servicios será la Dirección del Establecimiento de Salud y la Sociedad Concesionaria pagará a ésta los consumos propios en las áreas que determine el Inspector Fiscal y de acuerdo con lo señalado en el punto 14.3.4.3 del presente reglamento.

Para todos los servicios, la Sociedad Concesionaria pagará el consumo en las áreas utilizadas por el Inspector Fiscal y por la Asesoría a su cargo.

14.3.2. Responsabilidades

14.3.2.1. De la Sociedad Concesionaria

Mensualmente se entregará al Inspector Fiscal un informe con los datos correspondientes a todas las lecturas de los remarcadores.

La Sociedad Concesionaria pagará al Servicio de Salud que corresponda, en la forma que indique el Inspector Fiscal, los montos correspondientes a los consumos mensuales, a más tardar en un plazo máximo de 72 horas posteriores a la notificación por parte del Inspector Fiscal. En el caso del primer y último período mensual, la Sociedad Concesionaria pagará el monto correspondiente a los días efectivamente consumidos de acuerdo al período de facturación señalado en los documentos de cobro.

La Sociedad Concesionaria deberá pagar para todos los servicios de consumo el 50% del cargo fijo establecido en los documentos de cobro correspondientes, además deberá pagar el IVA correspondiente al monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.

14.3.2.2. Del Inspector Fiscal

El Inspector Fiscal podrá solicitar el pago de “Abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio.

Para la toma de lectura de los remarcadores de los servicios de consumo asistirá un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal) cuya labor consistirá en registrar la información en la planilla impresa provista por el personal de la Sociedad Concesionaria. Una vez finalizada la toma de lecturas, cada representante procederá, si está de acuerdo, a firmar la copia manejada por

el representante de la Sociedad Concesionaria, quedando esta copia con carácter oficial y cuyos valores se utilizarán en el cálculo de los consumos proporcionales. Además, dicha toma de lecturas se deberá realizar el mismo día hábil que el Inspector Fiscal determine, según el día de la toma de lectura del consumo del mes en cuestión por la propia empresa proveedora del servicio.

14.3.2.3. Del MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Oriente

La Dirección del Establecimiento de Salud pagará el valor facturado total indicado en los documentos de cobro, a la entidad proveedora del servicio correspondiente.

La Dirección del Establecimiento de Salud correspondiente debe entregar copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos y designará un representante para la toma de lectura de los remarcadores.

14.3.3. Descripción del Procedimiento

14.3.3.1. En terreno (toma de lectura de remarcadores)

Los representantes de cada una de las entidades involucradas, esto es, Inspección Fiscal, Servicio de Salud y Sociedad Concesionaria, cuando lo determine el Inspector Fiscal revisarán en terreno y registrarán los consumos de agua directamente de los remarcadores, para el período específico de la medición. Estos registros se traspasarán a una planilla EXCEL confeccionada por la Sociedad Concesionaria para determinar el monto a pagar, la cual deberá tener un formato predeterminado basándose en las lecturas de los remarcadores, el cual deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal.

Una vez finalizada la toma de lecturas, cada representante procederá, si está de acuerdo, a firmar la copia manejada por el representante de la Concesionaria, quedando esta copia con carácter oficial y cuyos valores se utilizarán en el cálculo de dichos consumos proporcionales. Además. Dicha toma de lecturas se deberá realizar el mismo día hábil que el Inspector Fiscal determine, según el día de la toma del consumo del mes en cuestión por la propio empresa proveedora del servicio.

14.3.3.2. En dependencias de la Sociedad Concesionaria

Se compararán las mediciones entre lo registrado en la planilla en terreno y se realiza el cálculo de lo monto asociado a los consumos proporcionales.

En caso de alguna discrepancia o si algún representante de la Inspección Fiscal o del Servicio de Salud, no está de acuerdo en los registros, se procederá a registrar en la planilla la discrepancia y se repetirá el procedimiento.

14.3.3.3. Participantes

Para la toma de lectura de los remarcadores que correspondan debe asistir un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal) cuya labor consistirá en registrar la información en la planilla impresa provista por el personal de la Sociedad Concesionaria.

14.3.3.4. Planilla (condiciones generales)

La planilla se manejará con diferentes hojas para cada período de concesión y con acceso restringido mediante clave, generando versiones debidamente resguardadas cada vez que se hace un registro en ella.

14.3.3.5. Temas Especiales

14.3.3.5.1. Pago en Áreas de Uso Común

Para el caso del consumo de agua potable y alcantarillado, en aquellas áreas de uso común se procederá a cobrar teniendo como referencia la cantidad de personas que ahí cohabiten, es decir:

$$\text{Consumo por persona} = \frac{\text{Valor total de consumo obtenido para dicha área}}{\text{Número total de personas de esa área}} = (B)$$

Consumo de la Sociedad Concesionaria = (B) x Número de personas que trabaje para la Sociedad Concesionaria en dicha área.

14.3.4. Valorización de los Consumos de la Sociedad Concesionaria

14.3.4.1. Determinación de Precio

Para el caso del consumo de agua potable y alcantarillado, el precio del valor del m3 de agua a ocupar en la valorización de los consumos mensuales de la Sociedad Concesionaria, corresponderá al resultado de dividir el monto total facturado en el documento de cobro, por concepto de agua potable y uso de alcantarillado, restándole el cargo fijo correspondiente, y dividido por el consumo total de m3 aparecido en la factura respectiva del mes en análisis. Esto es:

$$\text{Precio de m3 de agua (\$)} = \frac{\text{Valor total facturado – Cargo Fijo}}{\text{Consumo total del Establecimiento (en m3)}}$$

14.3.4.2. Determinación de Factores de Proporcionalidad

Para este servicio de consumo no se definen en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios Factores de Proporcionalidad.

14.3.4.3. Determinación de los Valores a Pagar

El pago de la Sociedad Concesionaria contempla el 50 % del cargo fijo establecido en el documento de cobro, más el pago por consumo en Áreas de uso común y el pago por consumo de Agua Potable y Alcantarillado.

14.3.5. Formato de Planilla

El formato se encuentra presente en el Anexo C “Planilla Servicios de Consumo v.3.5 (con datos)” pestañas “AP Mes 1” y “AP Mes 2”, el cual podrá ser modificado conforme sean las necesidades de la Sociedad Concesionaria para presentar los datos.

14.4. Determinación de Pagos por Consumo de Gas

14.4.1. Aspectos Generales

Desde la fecha de Puesta en Servicio Provisoria y hasta el término de la Concesión se procederá según un régimen de comunidad en dónde el responsable de las cuentas con las empresas de servicios será la Dirección del Establecimiento de Salud y la Sociedad Concesionaria pagará a ésta los consumos propios en las áreas que determine el Inspector Fiscal.

Para todos los servicios, la Sociedad Concesionaria pagará el consumo en las áreas utilizadas por el Inspector Fiscal y por la Asesoría a su cargo.

14.4.2. Responsabilidades

14.4.2.1. De la Sociedad Concesionaria

Mensualmente se entregará al Inspector Fiscal un informe con los datos correspondientes a todas las lecturas de los remarcadores.

La Sociedad Concesionaria pagará al Servicio de Salud que corresponda, en la forma que indique el Inspector Fiscal, los montos correspondientes a los consumos mensuales, a más tardar en un plazo máximo de 72 horas posteriores a la notificación por parte del Inspector Fiscal. En el caso del primer y último período mensual, la Sociedad Concesionaria pagará el monto correspondiente a los días efectivamente consumidos de acuerdo al período de facturación señalado en los documentos de cobro.

La Sociedad Concesionaria deberá pagar para todos los servicios de consumo el 50% del cargo fijo establecido en los documentos de cobro correspondientes, además deberá pagar el IVA correspondiente al monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.

14.4.2.2. Del Inspector Fiscal

El Inspector Fiscal podrá solicitar el pago de “Abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio.

Para la toma de lectura de los remarcadores de los servicios de consumo asistirá un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal) cuya labor consistirá en registrar la información en la planilla impresa provista por el personal de la Sociedad Concesionaria. Una vez finalizada la toma de lecturas, cada representante procederá, si está de acuerdo, a firmar la copia manejada por el representante de la Sociedad Concesionaria, quedando esta copia con carácter oficial y cuyos valores se utilizarán en el cálculo de los consumos proporcionales. Además, dicha toma de lecturas se deberá realizar el mismo día hábil que el Inspector Fiscal determine, según el día de la toma de lectura del consumo del mes en cuestión por la propia empresa proveedora del servicio.

14.4.2.3. Del MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Oriente

La Dirección del Establecimiento de Salud pagará el valor facturado total indicado en los documentos de cobro, a la entidad proveedora del servicio correspondiente.

La Dirección del Establecimiento de Salud correspondiente debe entregar copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos y designará un representante para la toma de lectura de los remarcadores.

14.4.3. Descripción del Procedimiento

14.4.3.1. En terreno (toma de lectura de remarcadores)

Los representantes de cada una de las entidades involucradas, esto es, Inspección Fiscal, Servicio de Salud y Sociedad Concesionaria, cuando lo determine el Inspector Fiscal revisarán en terreno y registrarán los consumos de gas directamente de los remarcadores, para el período específico de la medición. Estos registros se traspasarán a una planilla EXCEL confeccionada por la Sociedad Concesionaria para determinar el monto a pagar, la cual deberá tener un formato predeterminado basándose en las lecturas de los remarcadores, el cual deberá ser aprobado por el Inspector Fiscal.

Una vez finalizada la toma de lecturas, cada representante procederá, si está de acuerdo, a firmar la copia manejada por el representante de la Concesionaria, quedando esta copia con carácter oficial y cuyos valores se utilizarán en el cálculo de dichos consumos proporcionales. Además. Dicha toma de lecturas se deberá realizar el mismo día hábil que el Inspector Fiscal determine, según el día de la toma del consumo del mes en cuestión por la propio empresa proveedora del servicio.

14.4.3.2. En dependencias de la Sociedad Concesionaria

Se compararán las mediciones entre lo registrado en la planilla en terreno y se realiza el cálculo de lo monto asociado a los consumos proporcionales.

En caso de alguna discrepancia o si algún representante de la Inspección Fiscal o del Servicio de Salud, no está de acuerdo en los registros, se procederá a registrar en la planilla la discrepancia y se repetirá el procedimiento.

14.4.3.3. Participantes

Para la toma de lectura de los remarcadores que correspondan debe asistir un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal) cuya labor consistirá en registrar la información en la planilla impresa provista por el personal de la Sociedad Concesionaria.

14.4.3.4. Planilla (condiciones generales)

La planilla se manejará con diferentes hojas para cada periodo de concesión y con acceso restringido mediante clave, generando versiones debidamente resguardadas cada vez que se hace un registro en ella.

14.4.4. Valorización de los Consumos de la Sociedad Concesionaria

14.4.4.1. Determinación de Precio

Para el caso del consumo de gas, el precio del valor del m3 de gas a ocupar en la valorización de los consumos mensuales de la Sociedad Concesionaria, corresponderá al resultado de dividir el monto total facturado en el documento de cobro, por concepto de consumo de gas, restándole el cargo fijo correspondiente, y dividido por el consumo total de m3 aparecido en la factura respectiva del mes en análisis. Esto es:

$$\text{Precio de m3 de gas (\$)} = \frac{\text{Valor total facturado – Cargo Fijo}}{\text{Consumo total del Establecimiento (en m3)}}$$

La Sociedad Concesionaria abonará al suministrador de gas los importes correspondientes a los consumos de su contrato.

14.4.4.2. Determinación de Factores de Proporcionalidad

Para este servicio de consumo no se definen en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios Factores de Proporcionalidad.

14.4.4.3. Determinación de los Valores a Pagar

El pago de la Sociedad Concesionaria contempla el 50 % del cargo fijo establecido en el documento de cobro y el pago por consumo de Gas.

14.4.5. Formato de Planilla

El formato se encuentra presente en el Anexo C “Planilla Servicios de Consumo v.3.5 (con datos)” pestañas “G Mes 1” y “G Mes 2”, el cual podrá ser modificado conforme sean las necesidades de la Sociedad Concesionaria para presentar los datos.

14.5. Determinación de Pagos por Consumo de Petróleo

14.5.1. Aspectos Generales

Desde la fecha de Puesta en Servicio Provisoria y hasta el término de la Concesión se procederá según un régimen de comunidad en dónde el responsable de las cuentas con las empresas de servicios será la Dirección del Establecimiento de Salud y la Sociedad Concesionaria pagará a ésta los consumos propios en las áreas que determine el Inspector Fiscal y de acuerdo con lo señalado en el presente Reglamento.

Para todos los servicios, la Sociedad Concesionaria pagará el consumo en las áreas utilizadas por el Inspector Fiscal y por la Asesoría a su cargo.

14.5.2. Responsabilidades

14.5.2.1. De la Sociedad Concesionaria

Mensualmente se entregará al Inspector Fiscal un informe con los datos correspondientes a todas las lecturas de los remarcadores.

La Sociedad Concesionaria pagará al Servicio de Salud que corresponda, en la forma que indique el Inspector Fiscal, los montos correspondientes a los consumos mensuales, a más tardar en un plazo máximo de 72 horas posteriores a la notificación por parte del Inspector Fiscal. En el caso del primer y último período mensual, la Sociedad Concesionaria pagará el monto correspondiente a los días efectivamente consumidos de acuerdo al período de facturación señalado en los documentos de cobro.

La Sociedad Concesionaria deberá pagar para este servicio de consumo el 50% del cargo fijo establecido en el documento de cobro correspondiente (si corresponde), además deberá

pagar el IVA correspondiente al monto que le corresponde asumir por concepto de consumo.

14.5.2.2. Del Inspector Fiscal

El Inspector Fiscal podrá solicitar el pago de “Abonos” o “pagos provisorios”, en el caso de existir controversias en la determinación del pago que debe asumir la Sociedad Concesionaria para un determinado servicio.

14.5.2.3. Del MINSAL o Servicio de Salud Metropolitano Oriente.

La Dirección del Establecimiento de Salud pagará el valor facturado total indicado en los documentos de cobro, a la entidad proveedora del servicio correspondiente.

La Dirección del Establecimiento de Salud correspondiente debe entregar copia de los documentos de cobro de los servicios de consumo al Inspector Fiscal y a la Sociedad Concesionaria, dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de recepción de los mismos y designará un representante para la toma de lectura de los remarcadores.

14.5.3. Descripción del Procedimiento

14.5.3.1. En terreno (toma de lectura de remarcadores)

Los representantes de cada una de las entidades involucradas, esto es, Inspección Fiscal, Servicio de Salud y Sociedad Concesionaria, cuando lo determine el Inspector Fiscal revisarán y registrarán los consumos de petróleo para el periodo específico. Estos registros se traspasarán a una planilla confeccionada por la Sociedad Concesionaria en la cual se registrará la información del consumo indicada.

Esta toma de lecturas podrá ser realizada ya sea en forma electrónica o manual, según sea la tecnología disponible para tal efecto.

14.5.3.2. En dependencias de la Sociedad Concesionaria

Se compararán las mediciones entre lo registrado en la planilla y el registro de la Sociedad Concesionaria y cada representante procederá, si está de acuerdo, a firmar la copia manejada por el representante de la Sociedad Concesionaria, quedando esta copia con carácter oficial y cuyos valores se utilizarán en el cálculo de los consumos proporcionales.

En caso de alguna discrepancia o si algún representante de la Inspección Fiscal o del Servicio de Salud, no está de acuerdo en los registros, se procederá a registrar en la planilla la discrepancia y se repetirá el procedimiento.

14.5.3.3. Participantes

Para el registro en la planilla debe asistir un representante de cada institución involucrada (Servicio de Salud, Sociedad Concesionaria e Inspector Fiscal).

14.5.3.4. Planilla (condiciones generales)

La planilla se manejará con diferentes hojas para cada periodo de concesión y con acceso restringido mediante clave, generando versiones debidamente resguardadas cada vez que se hace un registro en ella.

14.5.4. Valorización de los Consumos de la Sociedad Concesionaria

14.5.4.1. Determinación de Precio

Para el caso del consumo de petróleo u otro combustible, el precio del valor del m3 correspondiente a ocupar en la valorización de los consumos mensuales de la Sociedad Concesionaria, corresponderá al resultado de dividir el monto total facturado en el documento de cobro, por concepto de consumo de combustible, restándole el cargo fijo correspondiente, y dividido por el consumo total de m3 aparecido en la factura respectiva del mes en análisis. Esto es:

Precio de m3 de combustible ($) = Valor total facturado – Cargo Fijo

Consumo total del Establecimiento (en m3)

14.5.4.2. Determinación de Factores de Proporcionalidad

Para este servicio de consumo no se definen en las Bases de Licitación y sus Anexos Complementarios Factores de Proporcionalidad.

14.5.4.3. Determinación de los Valores a Pagar

El pago de la Sociedad Concesionaria contempla el 50 % del cargo fijo establecido en el documento de cobro y el pago por consumo de Petróleo (si corresponde).

14.5.5. Formato de Planilla

El formato se encuentra presente en el Anexo C “Planilla Servicios de Consumo v.3.5 (con datos)” pestañas “P Mes 1” y “P Mes 2”, el cual podrá ser modificado conforme sean las necesidades de la Sociedad Concesionaria para presentar los datos.

14.6. Determinación de Pagos por Consumo de Telefonía

Los costos de consumo telefónico en las áreas donde se encuentre prestando algún servicio la Sociedad Concesionaria, y que sea de su administración y control, y los consumos efectuados en las dependencias destinadas a su disposición y uso, serán de cargo, costo y responsabilidad del Concesionario. Para tal efecto, deberá contratar un servicio de telefonía independiente, a su entero cargo, costo y responsabilidad.

La Sociedad Concesionaria pagará el consumo de telefonía en las áreas utilizadas por el Inspector Fiscal y por la Asesoría a su cargo.

14.7. Determinación de Pagos por Consumo de Internet

Los costos de consumo de internet en las áreas donde se encuentre prestando algún servicio la Sociedad Concesionaria, y que sea de su administración y control, y los consumos efectuados en las dependencias destinadas a su disposición y uso, serán de cargo, costo y responsabilidad del Concesionario. Para tal efecto, deberá contratar un servicio de internet independiente, a su entero cargo, costo y responsabilidad.

La Sociedad Concesionaria pagará el consumo de internet en las áreas utilizadas por el Inspector Fiscal y por la Asesoría a su cargo.

15. Anexos

15.1. Anexo A-Planos-Rutas y Tiempos-RE-AS

Este documento contiene la representación gráfica y planimétrica que establece de manera vinculante las rutas de transporte y el tiempo máximo de duración estimado para la recolección de los residuos.

15.2. Anexo B-ProgdeCapREAS

Corresponde al programa estructurado de inducción, orientación y capacitación continua dirigido al personal encargado de la prestación del Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios. Su contenido, módulos y alcance están diseñados en estricta concordancia con la zonificación y la logística de desplazamiento específica del recinto hospitalario, asegurando la idoneidad técnica del personal.

15.3. Anexo C-PlanillaServCons

Consiste en el formato oficial y estandarizado de la planilla de cálculo, diseñada técnicamente para determinar con exactitud el monto financiero a pagar por parte de la Sociedad Concesionaria por concepto de los servicios de consumo utilizados.

15.4. Anexo D-ListadoProcedimientos

Contiene el compendio exhaustivo y detallado de los procedimientos administrativos, operativos y de contingencia de los todos los Servicios Básicos y Especiales Obligatorios.

15.5. Anexo E-CheckListVerificación

Corresponde a la pauta destinada a la verificación objetiva de las solicitudes no programadas.

15.6. Anexo F-SistemadeRespaldoMOI

Este anexo consolida las directrices del sistema de respaldo operativo e infraestructura. En él se definen los mecanismos de reacción inmediata y los planes de contingencia de activación frente a diversos eventos imprevistos.