



CORPORACION
NACIONAL PARA EL DESARROLLO



MINISTERIO DEL INTERIOR
REPÚBLICA ORIENTAL DEL URUGUAY



**CORPORACIÓN
NACIONAL
PARA EL
DESARROLLO**

**UNIDAD DE PERSONAS PRIVADAS
DE LIBERTAD Nº1**



Reglamento Referencial de Servicio de la Obra

Mayo 2012

**REGLAMENTO REFERENCIAL DE SERVICIO DE
LA OBRA**

CONTENIDO

1.	CONSIDERACIONES GENERALES.....	1
1.1.	Antecedentes Generales	1
1.2.	Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO)	1
1.3.	Alcance del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).....	1
1.4.	Vigencia del Reglamento de Servicio de la Obra (RSO).....	1
1.5.	Actualizaciones y Control de Cambios al Reglamento.....	2
1.5.1.	Actualizaciones.....	2
1.5.2.	Control de Cambios	2
1.6.	Documentos Relacionados	2
2.	OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA OPERACIÓN	3
2.1.	Objetivos Generales de la Operación	3
2.2.	Objetivos Específicos.....	3
3.	POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN.....	4
3.1.	Objetivos de las Políticas.....	4
3.2.	Política Comercial	4
3.3.	Política de Recursos Humanos.....	4
3.4.	Política de Sistema de Gestión	4
4.	RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA Y EL CONTRATISTA.....	5
4.1.	Régimen de Administración	5
4.1.1.	Facultades Especiales del Director de la Unidad	5
4.1.2.	Inspector del Contrato durante la Operación.....	6
4.1.3.	Instancia Coordinadora de la Unidad de PPL	6
4.2.	Relaciones de Servicio durante la Etapa de Operación.....	7
4.2.1.	Del Contratista con el Inspector del Contrato de Operación y con la Instancia Coordinadora	7
4.2.2.	Administración del Contrato de participación público-privado	7
4.2.3.	De la Proposición de Medidas al Inspector del Contrato	7
5.	ORGANIZACIÓN DEL CONTRATISTA.....	8
5.1.	Administración del Contrato	8
5.2.	Organización del Contratista en la Unidad de PPL.....	8
5.3.	Dotación de Personal.....	8
6.	SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN	9
6.1.	Antecedentes Generales	9
6.1.1.	Objetivos y Alcance	9

6.1.2.	Definiciones	9
6.2.	Consideraciones Relativas al Personal del Contratista.....	9
6.2.1.	Disposiciones Generales	10
6.2.2.	Contratación y Acreditación del Personal	10
6.2.3.	Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro	11
6.2.4.	Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada	12
6.2.5.	Restricciones al Personal del Contratista.....	12
6.3.	Horarios del Personal del Contratista en Cumplimiento de los Servicios.	12
6.4.	Resumen Operativo de la Ejecución de los Servicios.....	13
6.4.1.	Ejecución de Actividades Programadas.....	13
6.4.2.	Ejecución de Actividades Especiales o No Programadas	13
6.4.3.	Ejecución de Actividades con Trabajadores Internos.....	13
6.4.4.	Requerimientos Adicionales	14
6.5.	Control de Ingresos y Egresos.....	15
6.5.1.	Controles de Ingreso, Egreso y Desplazamientos en Áreas Restringidas.....	15
6.5.2.	Ingreso de los Empleados del Contratista y Subcontratistas.....	15
6.5.3.	Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para el Contratista	15
6.5.4.	Salidas de Vehículos con equipos, maquinarias o Residuos de los Servicios del Contratista.....	16
6.5.5.	Salida de Bienes del Contratista y Otros.....	16
6.5.6.	Ingreso de Implementos para la Gestión del Contratista.....	17
6.5.7.	Flujos de Operación.....	18
6.6.	Reclamos y Sugerencias	23
7.	SERVICIOS OBLIGATORIOS.....	24
7.1.	Consideraciones Generales.....	24
7.2.	Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura	24
7.2.1.	Aspectos Generales del Servicio	24
7.2.2.	Descripción del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura	30
7.2.3.	Definiciones Operativas.....	31
7.2.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo.....	35
7.2.5.	Plan de Contingencias o Imprevistos Graves.....	47
7.2.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	49
7.2.7.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	51
7.3.	Servicio de Mantenimiento Equipamiento y Sistemas de Seguridad	52
7.3.1.	Aspectos Generales del Servicio	52

7.3.2.	Descripción del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad	57
7.3.3.	Definiciones Operativas	58
7.3.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo	60
7.3.5.	Plan de Contingencias	70
7.3.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	71
7.3.7.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	72
7.4.	Servicio de Mantenimiento Equipamiento Estándar	73
7.4.1.	Aspectos Generales del Servicio	73
7.4.2.	Descripción del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento Estándar	79
7.4.3.	Definiciones Operativas	80
7.4.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo	82
7.4.5.	Plan de Contingencias	90
7.4.6.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	91
7.4.7.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	93
7.5.	Servicio de Alimentación para Internos	94
7.5.1.	Aspectos Generales del Servicio	94
7.5.2.	Descripción del Servicio	94
7.5.3.	Características Generales del Servicio de Alimentación	95
7.5.4.	Preparaciones para Fechas Especiales	95
7.5.5.	El Horario de los Servicios de Alimentación	95
7.5.6.	El Personal Manipulador	96
7.5.7.	Definiciones Operativas	96
7.5.8.	Descripción del Funcionamiento Operativo	99
7.5.9.	Plan de Contingencias	109
7.5.10.	Equipamiento para la Entrega del Servicio	110
7.5.11.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	111
7.5.12.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	112
7.6.	Servicio de Lavandería	112
7.6.1.	Aspectos Generales del Servicio	112
7.6.2.	Descripción del Servicio	113
7.6.3.	Requerimientos de Generación de Información	126
7.6.4.	Definiciones Operativas	126
7.6.5.	Descripción del Funcionamiento Operativo	127
7.6.6.	Plan de Contingencias	130
7.6.7.	Equipamiento para la Entrega del Servicio	130
7.6.8.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	130

7.6.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	130
7.7.	Servicios de Aseo y Control de Plagas	131
7.7.1.	Aspectos Generales del Servicio	131
7.7.2.	Descripción del Servicio.....	132
7.7.3.	Definiciones Operativas.....	136
7.7.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo.....	138
7.7.5.	Horarios de Prestación de los Servicios.....	139
7.7.6.	Plan de Contingencias.....	139
7.7.7.	Equipamiento para la Entrega del Servicio	140
7.7.8.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	140
7.7.9.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	140
7.8.	Servicio de Economato y Venta de Artículos de Almacén	140
7.8.1.	Aspectos Generales del Servicio	140
7.8.2.	Descripción del Servicio.....	141
7.8.3.	Definiciones Operativas.....	142
7.8.4.	Descripción del Funcionamiento Operativo.....	144
7.8.5.	Plan de Contingencia.....	146
7.8.6.	Equipamiento para la Entrega del Servicio	147
7.8.7.	Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio	147
7.8.8.	Responsabilidades en la Ejecución del Servicio	147
8.	SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.....	148
8.1.	Servicio de Alimentación a Terceros.....	148
8.2.	Servicio de Lavandería a Terceros	148
8.3.	Otros	148
9.	PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS	148
9.1.	Procedimientos de los Servicios	148
9.1.1.	Procedimientos de Mantenimiento de Infraestructura, y Equipamiento y Sistemas de Seguridad.....	148
9.1.2.	Procedimientos de mantenimiento de equipamiento estándar	149
9.1.3.	Procedimientos de Alimentación.....	149
9.1.4.	Procedimientos de Lavandería	153
9.1.5.	Procedimientos de Aseo y Control de Plagas	153
9.1.6.	Procedimientos de Economato	167
9.2.	Informes al Inspector del Contrato	167
10.	POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS.....	168
10.1.	Políticas Generales	168
10.2.	De la Administración del Personal.....	169

CONTRATO DE PARTICIPACIÓN PÚBLICO-PRIVADO – UNIDAD DE PPL N° 1

10.3.	De la Jornada de Trabajo	169
10.4.	Del Análisis de Cargos	170
10.5.	Del Reclutamiento y Selección	170
10.6.	De la Contratación.....	171
10.7.	De la Inducción.....	172
10.8.	De la Prevención de Riesgos	172
10.9.	Del Pago de Remuneraciones.....	172
10.10.	Del Control de Asistencia	173
10.11.	De la Capacitación	173
10.12.	De la Evaluación de Desempeño	173
10.13.	De las Comunicaciones Internas.....	174
10.14.	De la Entrevista de Salida y la Rotación de Empleados.....	174
10.15.	De la Satisfacción de los Empleados	174
11.	PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PPL.....	175
12.	DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	175

1. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. ANTECEDENTES GENERALES

El presente Reglamento regirá el Contrato de participación público-privado en su etapa de operación de la Obra Pública Fiscal denominada “Unidad de PPL N° 1”. En él se especifican las responsabilidades y modo de interacción entre:

Instituto Nacional de Rehabilitación (INR)

Inspector del Contrato para la Etapa de Operación: Encargado de fiscalizar el cumplimiento del contrato de participación pública-privada, durante su operación y hasta el término de su plazo.

Contratista: Sociedad anónima constituida por el adjudicatario, con la que se celebra el contrato de participación público-privado, y cuyo objeto está determinado en los respectivos Pliegos de Licitación y documentos que lo complementen.

Los anexos a que se aluda en el presente reglamento, se deben entender como parte integrante de este.

1.2. OBJETIVO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) tiene como objetivo fijar un marco general para la prestación de los servicios que debe cumplir el Contratista y para regular la relación de servicio entre éste, el Inspector del Contrato de participación público-privado y el Instituto Nacional de Rehabilitación, durante todo el período de Operación.

En especial, el Reglamento de Servicio de la Obra contendrá las normas de utilización de los Servicios Obligatorios que establecen los Pliegos de Licitación, la calidad y gestión para la prestación de los servicios y los procedimientos asociados a la provisión de tales servicios.

1.3. ALCANCE DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

El RSO estipula todas las definiciones necesarias que regulan el funcionamiento de los Servicios Obligatorios y de los Servicios Complementarios, de manera tal de asegurar que estos se ejecuten de acuerdo a los estándares y niveles de servicio definidos en los Pliegos de Licitación, que forman parte del Contrato de participación público-privado de la obra “Unidad de PPL N° 1”.

1.4. VIGENCIA DEL REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA (RSO)

La vigencia del RSO será para la Etapa de Operación indicada en el artículo 1.10 de los Pliegos de Licitación.

1.5. ACTUALIZACIONES Y CONTROL DE CAMBIOS AL REGLAMENTO

Dado que lo establecido para los servicios que prestará el Contratista podría requerir modificaciones derivadas de la realidad de funcionamiento, existirá un sistema de actualización y control de cambios que comprenderá los siguientes aspectos:

1.5.1. Actualizaciones

Las actualizaciones pueden comprender modificaciones o adecuaciones de procedimientos para la ejecución de los servicios que no impliquen cambio en el alcance de los mismos, o modificaciones que impliquen cambios en el alcance de los servicios, según lo establecido en el Contrato de participación público-privado.

Estas actualizaciones serán solicitadas por el Contratista, por el Instituto Nacional de Rehabilitación o por el Inspector del Contrato, siendo esta última instancia la encargada de analizar las propuestas y aprobar las modificaciones e instruir al respecto.

En caso que la solicitud sea efectuada por el Instituto Nacional de Rehabilitación o el Inspector del Contrato, esta solicitud de actualización comprenderá una descripción precisa de las modificaciones requeridas y será analizada y respondida por el Contratista en el plazo de 15 días corridos desde su recepción.

En caso de ser aceptada la actualización requerida, se acordará con el Inspector del Contrato el texto de la modificación del Reglamento y su fecha de entrada en vigencia. El Inspector del Contrato remitirá al Contratista y a Instituto Nacional de Rehabilitación el texto de la modificación.

El Contratista podrá apelar fundadamente a la actualización requerida, considerando los Pliegos de Licitación, en el evento que suponga incrementos de prestaciones o alteraciones en el costo de las prestaciones debido a cambios de horario, de frecuencias de atención, etc., que no puedan absorberse con los recursos programados para cumplir el contrato de participación público-privado. En estos casos, el Contratista presentará al Inspector del Contrato un formulario de análisis de precios unitarios en Unidades Indexadas, correspondiente al incremento de costos si lo hubiere.

1.5.2. Control de Cambios

El control de cambios se documentará del siguiente modo:

El texto acordado entre Instituto Nacional de Rehabilitación, el Inspector del Contrato y el Contratista, con las modificaciones, incluirá el reemplazo de párrafos completos y se remitirá mediante carta del Contratista al Inspector del Contrato.

1.6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Los documentos relacionados son los que se mencionan a continuación:

Documento N° 1: Pliego de Licitación

Documento N° 2: Pautas Mínimas de Diseño y Construcción para la Unidad de PPL N° 1

Documento N° 3: Plano del Área del Contrato de participación público-privado para la Unidad de PPL N° 1

Documento N° 4: Oferta Técnica, cuando incluya aspectos superiores a los solicitados en los Pliegos de Licitación.

2. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA OPERACIÓN

2.1. OBJETIVOS GENERALES DE LA OPERACIÓN

[Aquí el Contratista debe escribir sus objetivos generales. Se refiere al conjunto de actividades que realizará para satisfacer y dar cumplimiento a los Servicios Obligatorios y Servicios Complementarios detallados en los Pliegos de Licitación, y en la Oferta Técnica del Contratista para los aspectos que sean superiores a lo establecido en los Pliegos de Licitación.]

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

De acuerdo a lo indicado en los Pliegos de Licitación, el Contratista deberá proporcionar los siguientes Servicios:

a) Servicios Obligatorios

a.1) Ejecución del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura.

a.2) Ejecución del Programa de Mantenimiento del Equipamiento Estándar.

a.3) Ejecución del Programa de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad.

a.4) Provisión de Alimentación para internos y personal del Instituto Nacional de Rehabilitación

a.5) Provisión de Servicio de Lavandería

a.6) Provisión de Servicio de Aseo y Control de Plagas

a.7) Economato y venta de artículos de almacén

b) Servicios Complementarios

b.1) Servicio de Alimentación a Terceros

b.2) Servicio de Lavandería a Terceros

b.3) Otros

3. POLÍTICAS GENERALES DE LA OPERACIÓN

3.1. OBJETIVOS DE LAS POLÍTICAS

Visión y Estrategia: [Aquí se debe incluir los conceptos que detallen la Visión y la Estrategia del Contratista.]

Objetivos Estratégicos: [Aquí se debe incluir un listado con los objetivos estratégicos del Contratista y descripción de ellos.]

3.2. POLÍTICA COMERCIAL

[El Contratista debe describir cual es su Política Comercial.]

3.3. POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

[El Contratista debe describir cual es su Política de Recursos Humanos.

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

3.4. POLÍTICA DE SISTEMA DE GESTIÓN

[El Contratista debe describir cual es su política de Gestión.]

A modo referencial las políticas de gestión pueden incluir los siguientes conceptos:

- Gestión:
- Calidad
- Seguridad
- Salud Ocupacional
- Medio Ambiente

- Política de Higiene.
- Código de Conducta.
- Comunidad, entorno.

4. RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA Y EL CONTRATISTA

4.1. RÉGIMEN DE ADMINISTRACIÓN

Durante la Etapa de Operación de la Obra, la Administración de la Unidad de PPL se regirá por las normas comunes a todos los establecimientos del sistema nacional, especialmente el Manual de Gestión Penitenciaria, sin perjuicio de las siguientes disposiciones especiales:

En la Unidad de PPL, según lo establece el numeral 1.13.1 de los Pliegos de Licitación, intervendrán:

La Administración Penitenciaria, que corresponde al Instituto Nacional de Rehabilitación. Comprende la administración de la Unidad de Internación y se concreta a través de una autoridad unipersonal denominada Director de la Unidad.

La Administración del Contrato de participación público-privado en la que se vinculan el Estado a través del Ministerio del Interior, representado por el Inspector del Contrato, y el Contratista, representada por su Gerente General.

Una Instancia Coordinadora en la que participarán el Director de la Unidad o su representante, el Gerente General del Contratista, el Inspector del Contrato y un representante de la Inspección Técnica de Operación. La Instancia Coordinadora podrá ser convocada por cualquiera de ellos. Esta Instancia deberá reunirse dentro de los primeros cinco días contados desde el inicio de la Puesta en Servicio Provisoria, sesión en la que ellos mismos dispondrán la periodicidad de sus sesiones y las normas mínimas de funcionamiento, las cuales podrán adecuarse en el tiempo, dependiendo de las necesidades del contrato. No obstante lo anterior, deberá sesionar, al menos una vez al mes.

4.1.1. Facultades Especiales del Director de la Unidad

Con el objeto de cumplir debidamente las obligaciones y funciones que le están asignadas al Instituto Nacional de Rehabilitación, el Director de la Unidad, en conformidad al Manual de Gestión Penitenciaria, estará facultado para adoptar todas las decisiones de carácter correctivo o preventivo destinadas a restablecer el normal funcionamiento del Establecimiento, las que serán de cumplimiento obligatorio e inmediato para todas las personas que se encuentren al interior del recinto penitenciario. Estas decisiones se materializarán posteriormente a través de una instrucción fundada del Director del Establecimiento que será comunicada inmediatamente al Gerente General y al Inspector del Contrato, si como consecuencia de su ejecución se afecta alguna de las actividades a que se encuentra obligado el Contratista, para que el Inspector del Contrato resuelva lo que corresponda en relación con el Contratista y que esta última formule sus reparos y observaciones, según proceda.

Esta facultad se ejercerá en los casos de eventos críticos o emergencias, cuestión que será calificada exclusivamente por el Director del Establecimiento y en los casos de falla de los planes de contingencia del Contratista. Las decisiones que se tomen en virtud de esta atribución serán de carácter esencialmente transitorio y permanecerán sólo por el período que dure la situación de emergencia o evento crítico, y, en el caso de la falla de los planes de contingencia del Contratista, hasta que se restablezca el servicio afectado.

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

Peligro grave de atentado en contra de la integridad física de las personas que se encuentren al interior de la Unidad de PPL; de la seguridad de las instalaciones, de la infraestructura o bienes muebles del recinto penitenciario.

Procedimiento de allanamiento. La orden de allanamiento o registro físico debe originarse en la Administración Penitenciaria, la que no tiene obligación de comunicarla sino hasta el momento y en el lugar en que ella se efectúe.

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

Los empleados del Contratista deberán informar inmediatamente a los funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación sobre la ocurrencia de cualquiera de las situaciones antes descritas, u otras análogas que adviertan.

4.1.2. Inspector del Contrato durante la Operación

Dentro del plazo de 30 días contados desde la primera solicitud de Puesta en Servicio Provisionaria de las obras, el Ministerio del Interior nombrará un Inspector del Contrato para la Etapa de Operación, quien será el encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de participación público-privado en esta etapa.

El acta que nombre al Inspector del Contrato Titular nombrará además un Inspector del Contrato Suplente, quien actuará como subrogante en caso de impedimento del titular sin tener que acreditar esta condición ante terceros.

Toda comunicación y relación entre el Contratista y el Ministerio del Interior se canalizará por medio del Inspector del Contrato, sin perjuicio de las instancias de apelación establecidas en la Ley de contratos de participación público-privado y su reglamento.

4.1.3. Instancia Coordinadora de la Unidad de PPL

La Instancia Coordinadora tendrá como objetivo propender a una gestión expedita y eficiente del funcionamiento al interior de la Unidad, al tiempo que

prevenir las acciones en que puedan verse afectadas las facultades que derivan de las administraciones enunciadas en los Pliegos de Licitación.

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

4.2. RELACIONES DE SERVICIO DURANTE LA ETAPA DE OPERACIÓN

4.2.1. Del Contratista con el Inspector del Contrato de Operación y con la Instancia Coordinadora

Los acuerdos que se adopten en la Instancia Coordinadora serán propuestos al Inspector del Contrato para que los transforme en instrucciones u órdenes para el Contratista, conforme a lo establecido en los Pliegos de Licitación. Aquellos en que eventualmente se pueda afectar los términos del Contrato deberán ser informados al Inspector del Contrato, de manera previa a su ejecución, para que éste resuelva al respecto pronunciándose en los términos y plazos establecidos en los Pliegos de Licitación.

4.2.2. Administración del Contrato de participación público-privado

Para los efectos de la administración y ejecución del Contrato de participación público-privado, tanto el Inspector del Contrato como el Contratista tienen todas las facultades, derechos y obligaciones que les otorgan e imponen los Pliegos de Licitación de Unidad de PPL N° 1.

Con todo, ni el Inspector del Contrato ni el Contratista podrán, con ocasión de la Administración del Contrato de participación público-privado o con el pretexto de cumplir las obligaciones y derechos establecidos en él, interferir en las facultades exclusivas de la Administración Penitenciaria, quedando delimitadas en particular las facultades del Contratista a las de administrar y ejecutar las acciones destinadas al mantenimiento de la infraestructura de la Unidad de PPL y su equipamiento y las referidas a los servicios comprometidos en el Contrato de participación público-privado, conforme a lo que indican los Pliegos de Licitación.

4.2.3. De la Proposición de Medidas al Inspector del Contrato

De acuerdo a lo indicado en los Pliegos de Licitación de Unidad de PPL N° 1, toda medida de carácter preventivo o correctivo que afecte o pueda afectar la infraestructura de la Unidad de PPL o la ejecución de los servicios del Contrato de participación público-privado deberá ser propuesta previamente por el Director de la Unidad al Inspector del Contrato, quien, en un plazo no superior a 10 días deberá pronunciarse sobre su contenido y formular las observaciones que estime pertinentes a objeto de asegurar el eficaz y correcto cumplimiento del Contrato de participación público-privado, las que no podrán implicar la alteración de la Administración penitenciaria o del Régimen Interno de la Unidad de PPL.

Si al término del plazo establecido el Inspector del Contrato no hubiere formulado reparos a la propuesta, se entenderá que ha sido plenamente aceptada y se incorporará una copia del documento al Libro de Operación de la

Obra, entendiéndose que constituye una instrucción o una orden que emana directamente del Inspector del Contrato. Sin embargo, si estas sugerencias implican cualquier alteración de los términos del Contrato de participación público-privado, se deberá dar una respuesta expresa dentro de los 30 días siguientes a la presentación de la propuesta, debiendo además, si es necesario, requerir la autorización del Ministerio del Interior para aprobar la medida.

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

5. ORGANIZACIÓN DEL CONTRATISTA

5.1. ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO

En la Administración del Contrato de participación público-privado, en la Etapa de Operación, se vinculan el Estado, a través del Ministerio del Interior representado por el Inspector del Contrato, y el Contratista, que es representado por su Gerente General.

5.2. ORGANIZACIÓN DEL CONTRATISTA EN LA UNIDAD DE PPL

El Contratista deberá presentar un organigrama de la estructura organizacional con la cual pretende acometer el contrato de participación público-privado durante la Etapa de Operación en la Unidad de PPL N° 1:

INCORPORAR ORGANIGRAMA

5.3. DOTACIÓN DE PERSONAL

El contratista deberá presentar un cuadro con la dotación de personal que tiene planificado aplicar durante la Etapa de Operación en la Unidad de PPL N° 1.

El cuadro debe incluir, al menos:

Nombre del cargo

Número de personas por cargo

Cantidad de horas que trabajará semanalmente cada cargo

6. SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN

6.1. ANTECEDENTES GENERALES

6.1.1. Objetivos y Alcance

En el presente capítulo se establece un conjunto de medidas y procedimientos con la finalidad de reglamentar las acciones del personal del Contratista al interior del Unidad de PPL N° 1, facilitar la relación y coordinación entre éstos y los funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Se establecen las normas que deberá observar el Contratista en la contratación de su personal y las normas que estos deben observar al interior de la Unidad de PPL, de acuerdo a lo establecido en los Pliegos de Licitación, el Contrato de participación público-privado y el Reglamento de Establecimiento Penitenciario.

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

6.1.2. Definiciones

Para los efectos de este Reglamento se asumirá las definiciones establecidas en los Pliegos de Licitación y en el Manual de Gestión Penitenciaria y otros documentos afines. Los conceptos técnicos propios de las actividades de cada servicio serán definidos en los capítulos correspondientes al desarrollo de la respectiva prestación.

[Aquí deben ir las definiciones que apliquen al documento.]

6.2. CONSIDERACIONES RELATIVAS AL PERSONAL DEL CONTRATISTA

El personal del Contratista que se desempeñe al interior de la Unidad de PPL deberá cumplir estrictamente la normativa establecida por el Instituto Nacional de Rehabilitación, el presente capítulo y las disposiciones del régimen interno dictadas por la Administración Penitenciaria de la Unidad. En especial, todo el personal deberá cumplir con los procedimientos de control.

Los empleados del Contratista, para acceder a sus sectores de trabajo, sólo podrán desplazarse por las vías de tránsito y circulación al interior de la Unidad determinados por la Administración Penitenciaria.

Dentro de sus respectivos sectores de trabajo, el personal del Contratista circulará libremente en el desempeño de sus funciones. Cuando la actividad laboral corresponda a mantenimiento o provisión de servicios del Contrato de participación público-privado, los trabajadores sólo podrán desplazarse dentro de las áreas de servicio previamente identificadas y demarcadas por el Contratista, conforme a lo establecido en los Pliegos de Licitación.

6.2.1. Disposiciones Generales

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

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

El Director de la Unidad de PPL N° 1 podrá disponer la salida inmediata del establecimiento de los empleados del Contratista cuando incurran en conductas constitutivas de delitos o incurran en faltas graves que lo justifiquen, según lo establecido en los Pliegos de Licitación. Asimismo, podrán ser evacuados del establecimiento por personal de vigilancia, en virtud de las causales señaladas en los Pliegos de Licitación.

6.2.2. Contratación y Acreditación del Personal

El Contratista, con una anticipación mínima de 15 días previos al inicio de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras de la Unidad de PPL, entregará al Director del Instituto Nacional de Rehabilitación y al Inspector del Contrato, con copia al Director de la Unidad de PPL, una nómina en la cual se individualice completamente a los empleados que ejecutarán actividades al interior de la Unidad, de acuerdo a lo especificado en los Pliegos de Licitación.

Además se entregará copia de los contratos de trabajo o de prestación de servicios de cada uno de ellos, los que deberán incluir la cláusula de reserva y confidencialidad a la que hacen referencia los Pliegos de Licitación.

El Contratista también deberá entregar a la Administración Penitenciaria y al Inspector del Contrato, con cinco días de anticipación a su ingreso, la nómina del personal de sus prestadores de servicios, subcontratistas y en general personas que desarrollen actividades al interior de la Unidad. Los contratos de estos trabajadores también deberán incluir la cláusula a que hace referencia el párrafo previo.

Cualquier cambio que el empleador efectúe respecto de las personas que figuran en la nómina una vez iniciada la Operación de la obra, será comunicado por escrito al Director de la Unidad y al Inspector del Contrato, en atención a que solamente las personas allí indicadas podrán ingresar a la unidad, según lo

establecen los Pliegos de Licitación. El término de contratos se comunicará durante el transcurso del día de ocurrido el hecho y la incorporación del personal de reemplazo se informará de acuerdo a los procedimientos y plazos establecidos en el Capítulo 11 de este Reglamento.

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

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

El Contratista deberá entregar copia al Inspector del Contrato de los respectivos contratos de trabajo o de prestación de servicios de toda nueva persona que se integre a cumplir labores, previo a su entrada en funciones. Estos contratos deberán incluir una cláusula de confidencialidad que hace referencia los Pliegos de Licitación.

El Contratista deberá mantener permanentemente a disposición del Inspector del Contrato una carpeta actualizada con los datos del personal, con antecedentes relativos a su identificación, calificación laboral, certificado de antecedentes, situación laboral y cualquier otro antecedente relevante que solicite justificadamente el Inspector del Contrato, con el fin de resguardar la seguridad de la Unidad de PPL conforme a los Pliegos de Licitación.

Todo el personal informado por el Contratista que requiera ingresar al Establecimiento Penitenciario, sean estos propios, subcontratistas u otra modalidad, serán considerados como empleados del Contratista respecto del ejercicio de sus funciones al interior de la Unidad de PPL y, de las responsabilidades y obligaciones que de ello se derive para el empleado y el empleador. En consecuencia, cuando se mencione al personal, empleados o trabajadores del Contratista o del Contrato de participación público-privado, se incluye a todos los informados por éste, según lo establecen los Pliegos de Licitación.

6.2.3. Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro

El Contratista dará cumplimiento a todas las leyes sociales, laborales y previsionales aplicables a sus empleados, incluyendo un seguro contra accidentes de trabajo para todos ellos, según la normativa de la República Oriental del Uruguay, liberando a Instituto Nacional de Rehabilitación de todo riesgo que por estas causas pudiere afectarle, sin perjuicio de los demás

seguros que deba contratar, de acuerdo a lo establecido en los Pliegos de Licitación.

6.2.4. Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada

6.2.4.1. Cláusula de Confidencialidad

Toda información relativa al funcionamiento de la Unidad de PPL, seguridad o internos, tiene el carácter de confidencial y reservada y, por tanto, queda prohibida su difusión a terceros o cualquier forma de publicidad.

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

La infracción a la cláusula de confidencialidad o reserva por parte de cualquier empleado del Contratista será causal de sustitución sin que pueda ejercer funciones al interior del Unidad de PPL N° 1 o ninguno que en el futuro se sea sometido a la Ley de Contratos de asociación público-privado.

6.2.4.2. Comunicación de Información a Instituto Nacional de Rehabilitación

Toda la información reservada o confidencial que adquiera el Contratista a propósito del cumplimiento de las obligaciones que le impone el Contrato, sólo puede ser comunicada por éste al Instituto Nacional de Rehabilitación o al Inspector del Contrato. En este último caso, podrá informar sólo lo que sea estrictamente necesario para el cumplimiento de su función de fiscalización.

6.2.5. Restricciones al Personal del Contratista

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

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

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

6.3. HORARIOS DEL PERSONAL DEL CONTRATISTA EN CUMPLIMIENTO DE LOS SERVICIOS

El horario laboral normal del personal de los Servicios Penitenciarios será de a horas, en días hábiles de lunes a viernes (a proponer por el

contratista), cumpliendo con la legislación laboral de la República Oriental del Uruguay.

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

En el capítulo correspondiente a cada Servicio se especificarán los horarios y las jornadas laborales de sus trabajadores. Por ejemplo, el Servicio de Alimentación funcionará los siete días de la semana, en tanto el Servicio de Aseo de los recintos comunes se ejecutará durante el horario de encierro u otro que se concuerde con la Administración Penitenciaria.

6.4. RESUMEN OPERATIVO DE LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS

6.4.1. Ejecución de Actividades Programadas

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

El personal del Contratista, debidamente acreditado, ingresará a las dependencias de uso exclusivo del Instituto Nacional de Rehabilitación sólo para la entrega de los servicios convenidos en el Contrato de participación público-privado o para la prestación de servicios previamente acordados y/o solicitados por la Autoridad Penitenciaria a la Gerencia General del Contratista, previa autorización del Inspector del Contrato.

Cualquier alteración a los programas de provisión de servicios, sea por causas no imputables al Contratista, por falla de los programas ordinarios, o por mejoramiento de la gestión, deberá ser informada previamente al Director del Establecimiento, a fin de contemplar dicha actividad dentro de la orden del día de la Unidad y facilitar la circulación y vigilancia del personal del Contratista, todo esto de acuerdo a lo previsto en los Pliegos de Licitación. Estos cambios se informarán con, al menos, 3 días de anticipación, siempre que las circunstancias lo permitan.

6.4.2. Ejecución de Actividades Especiales o No Programadas

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

6.4.3. Ejecución de Actividades con Trabajadores Internos

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

la información respectiva, todo lo anterior, a través de la Plataforma Tecnológica implementada según los Pliegos de Licitación.

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

En las nóminas de internos trabajadores contratados por el Contratista se indicará: función a desarrollar, sector de trabajo e identificación del supervisor responsable. Cualquiera modificación de la nómina por ingreso o egreso de trabajadores será comunicada a la Administración Penitenciaria con 24 horas de anticipación.

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

Los desplazamientos de internos entre los módulos y los lugares de trabajo serán responsabilidad del Instituto Nacional de Rehabilitación, en coordinación con el Contratista.

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

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

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

El Instituto Nacional de Rehabilitación informará, al menos con un día de anticipación, al Contratista la nómina de internos trabajadores que no asistirán a su puesto laboral. En ella se indicarán las causales que originan la inasistencia: motivos disciplinarios, traslados, salida a Tribunales u otros.

6.4.4. Requerimientos Adicionales

Ante un evento crítico o situación de emergencia que pongan en riesgo la seguridad de alguna persona o de las dependencias, los trabajadores del Contratista deberán dar estricto cumplimiento a las indicaciones de los

operadores penitenciarios y a la normativa establecida por Instituto Nacional de Rehabilitación para estos casos.

6.5. CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS

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

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

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

6.5.2. Ingreso de los Empleados del Contratista y Subcontratistas

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

Este personal está obligado a respetar los procedimientos de seguridad, establecidos en la normativa del Instituto Nacional de Rehabilitación. El Director del Establecimiento podrá disponer la salida inmediata de un empleado del Establecimiento Penal, cuando éste incurra en conductas constitutivas de delito o por causas graves que así lo justifiquen, tal como lo señala los Pliegos de Licitación.

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

6.5.3. Ingreso de Vehículos de Transporte con Materias Primas para el Contratista

El ingreso periódico de vehículos con materias primas o insumos como pan, verduras, provisiones, insumos de mantenimiento para los diferentes servicios que debe prestar el Contratista, será planificado mensualmente e informado con cinco días antes del inicio de cada mes a la Administración Penitenciaria por la Gerencia General.

En caso de necesidad de suministros por imprevistos de producción o para actividades no programables, la Gerencia General solicitará al Director del

Establecimiento, en el momento que se detecte el imprevisto, la autorización para el ingreso de vehículos con mercaderías. La recepción de mercaderías y materias primas y su descarga deberá efectuarse conforme a los procedimientos normados por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada por la Autoridad Penitenciaria e informada al Contratista.

6.5.4. Salidas de Vehículos con equipos, maquinarias o Residuos de los Servicios del Contratista

La salida periódica de, maquinarias, equipos o residuos de los servicios que deba prestar el Contratista será planificada mensualmente e informada por la Gerencia General, cinco días antes del inicio de cada mes, a la Administración Penitenciaria.

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

La salida de mercaderías y su carga, deberá efectuarse conforme a los procedimientos normados por Instituto Nacional de Rehabilitación.

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

Los desechos industriales serán almacenados y manipulados de acuerdo a la legislación vigente y conducidos bajo su responsabilidad a botaderos autorizados.

El retiro de basura o residuos deberá contar con la autorización de la Administración Penitenciaria. Esta operación deberá realizarse bajo los procedimientos y la supervisión del Instituto Nacional de Rehabilitación.

El desplazamiento de los transportistas y sus acompañantes está limitado sólo a la zona autorizada por la Autoridad Penitenciaria e informada al Contratista.

6.5.5. Salida de Bienes del Contratista y Otros

Los bienes muebles destinados por el Contratista al servicio del recinto penitenciario no podrán ser retirados de estos sin autorización del Inspector del Contrato, de acuerdo a lo establecido en los Pliegos de Licitación.

Los bienes muebles de propiedad del Contratista podrán ser retirados, previo informe favorable del Inspector del Contrato y coordinación con la Administración Penitenciaria.

El ingreso y egreso de bienes pertenecientes a los subcontratistas, deberá ser informado a la Inspección del Contrato y cumplirá con los controles de seguridad y demás procedimientos establecidos en la normativa del Instituto Nacional de Rehabilitación. Para estos efectos, el Contratista emitirá una guía de ingreso o salida.

6.5.6. Ingreso de Implementos para la Gestión del Contratista

El ingreso de estos materiales lo efectuará personal del Contratista siguiendo los procedimientos establecidos en la normativa del Instituto Nacional de Rehabilitación.

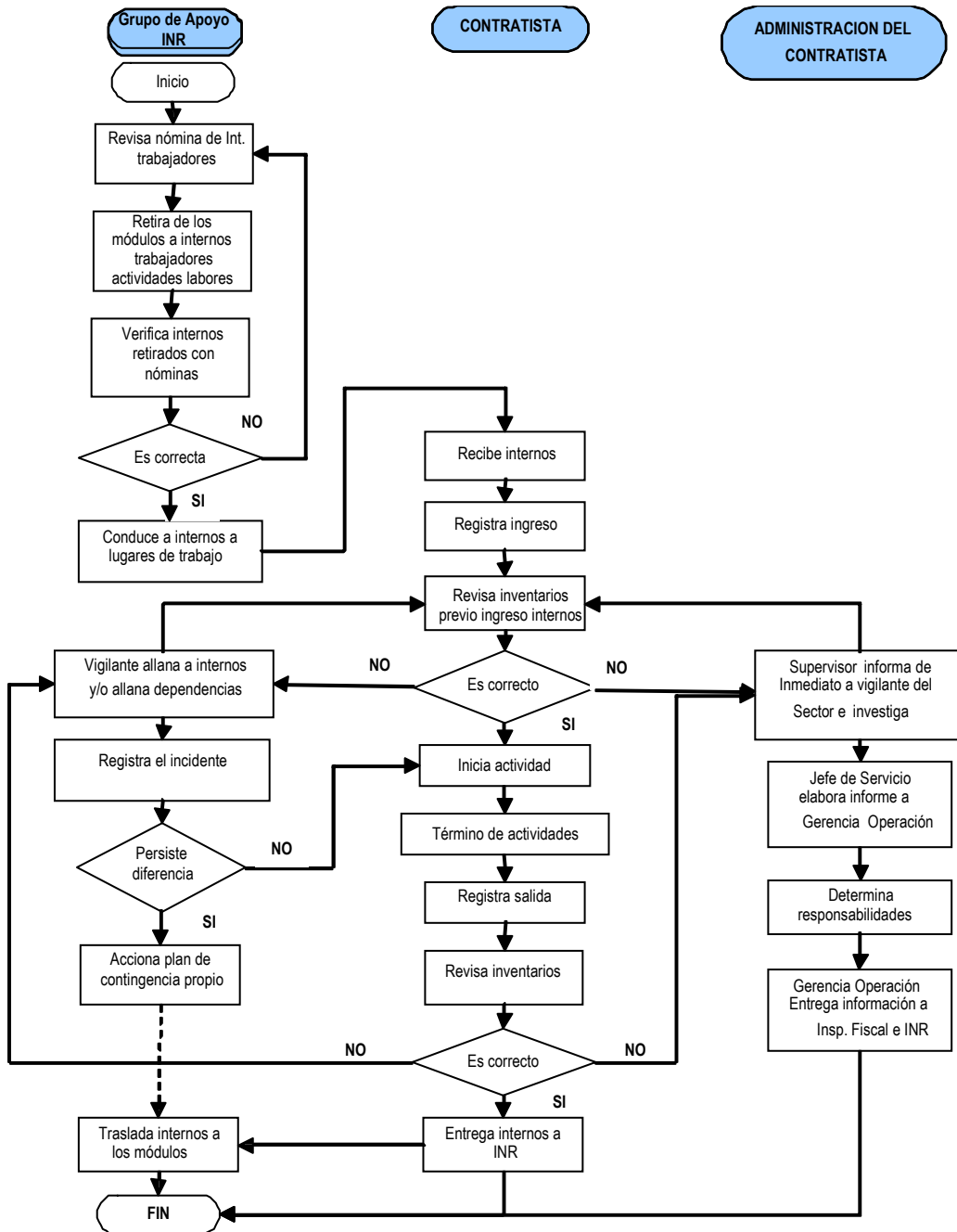
Para efectos de este Reglamento, se entenderá como tales a todos los objetos relacionados directamente con la gestión del Contratista, como: materiales e insumos de oficinas, material audiovisual, folletos, manuales, etc.

6.5.7. Flujos de Operación

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

El contratista deberá proponer un diagrama de flujo, de los internos que sean contratados, que muestre los desplazamientos y control por parte del Instituto Nacional de Rehabilitación:

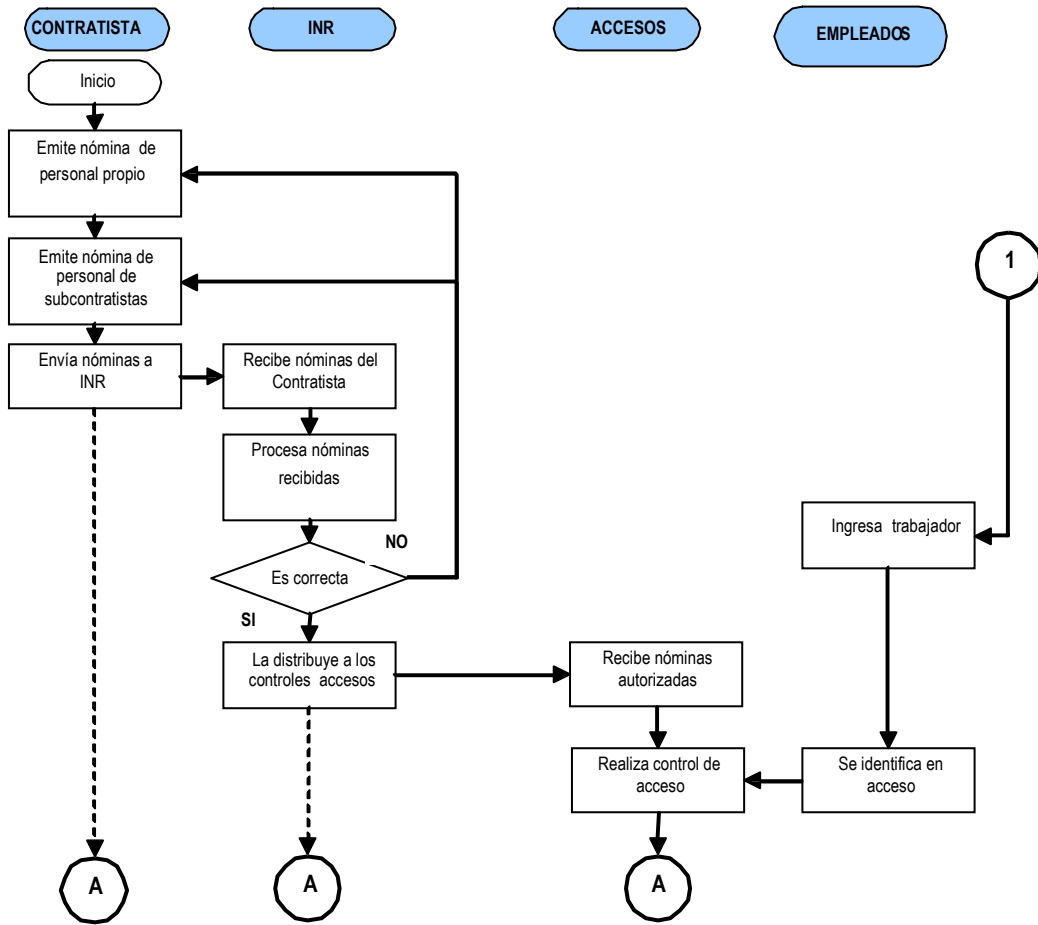
Ejemplo: Diagrama de flujo:

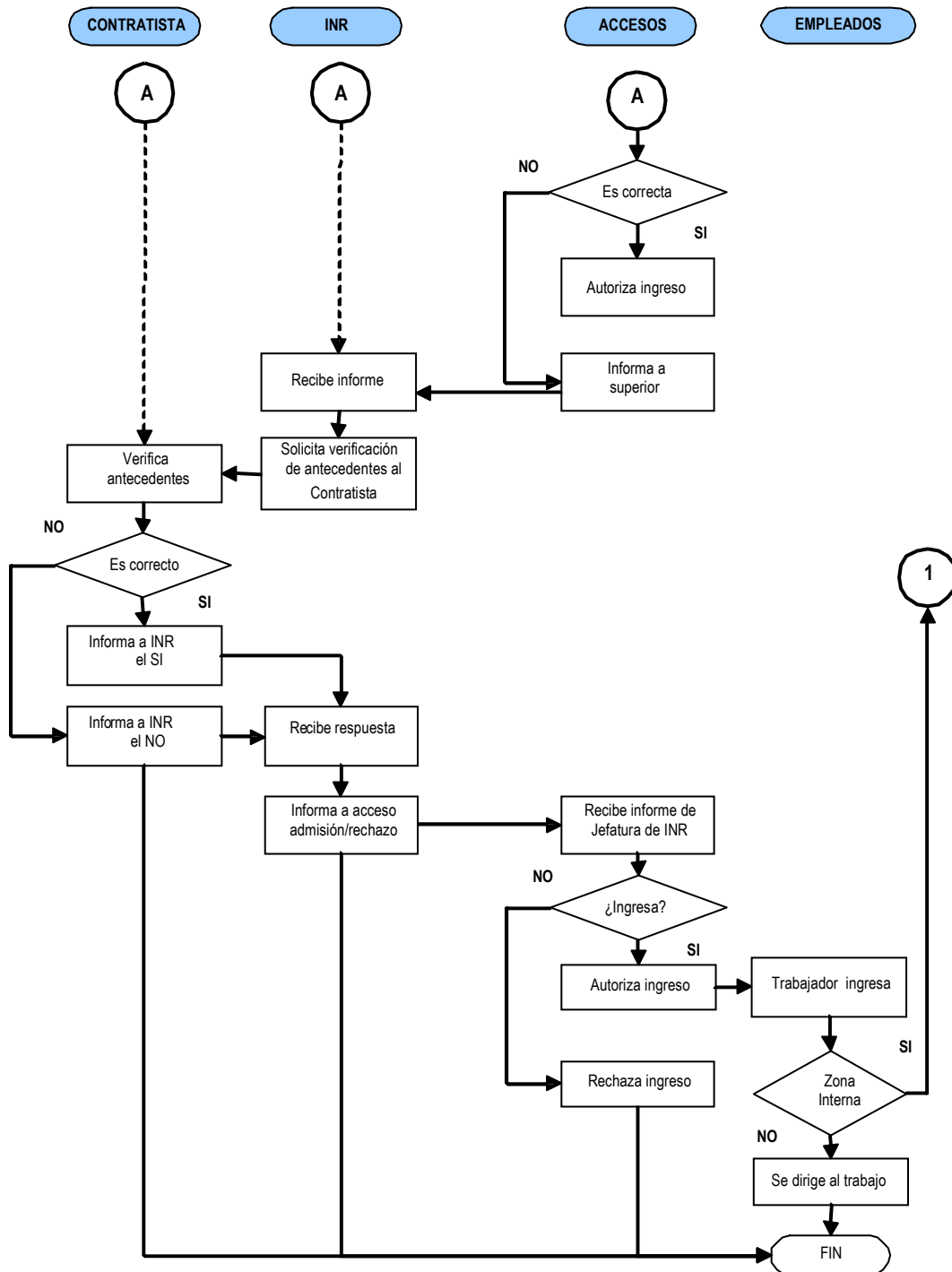


6.5.7.2. Ingreso y Desplazamientos de Personal Externo del Contratista y de Subcontratistas

El Contratista deberá proponer un diagrama de flujo, del personal externo y subcontratistas, que muestre los desplazamientos y control por parte del Instituto Nacional de Rehabilitación:

Ejemplo: Diagrama de flujo:

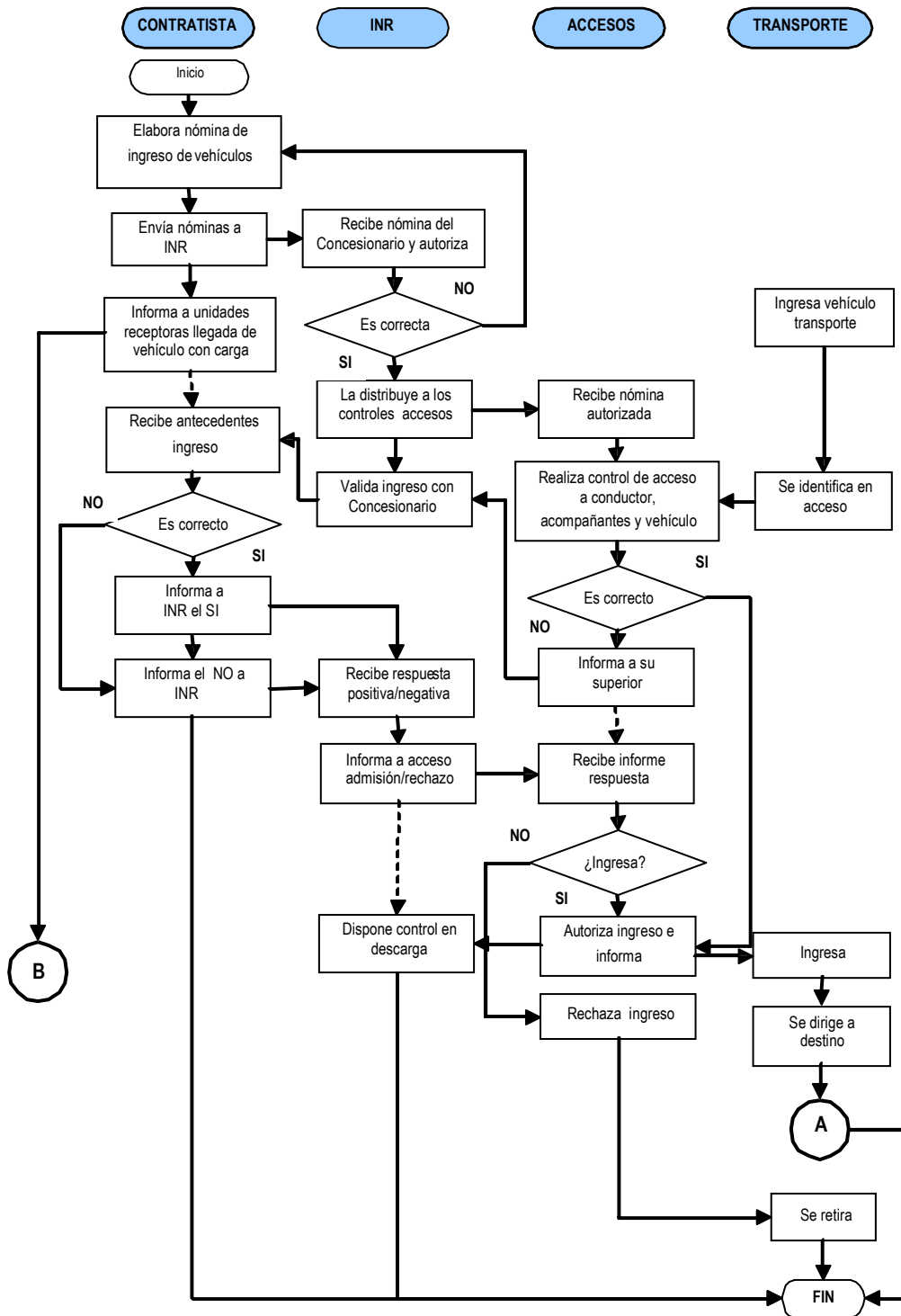




6.5.7.3. Ingreso y Control de Vehículos de Transporte

El Contratista deberá proponer un diagrama de flujo, de los vehículos de transporte, que muestre los ingresos y control por parte del Instituto Nacional de Rehabilitación:

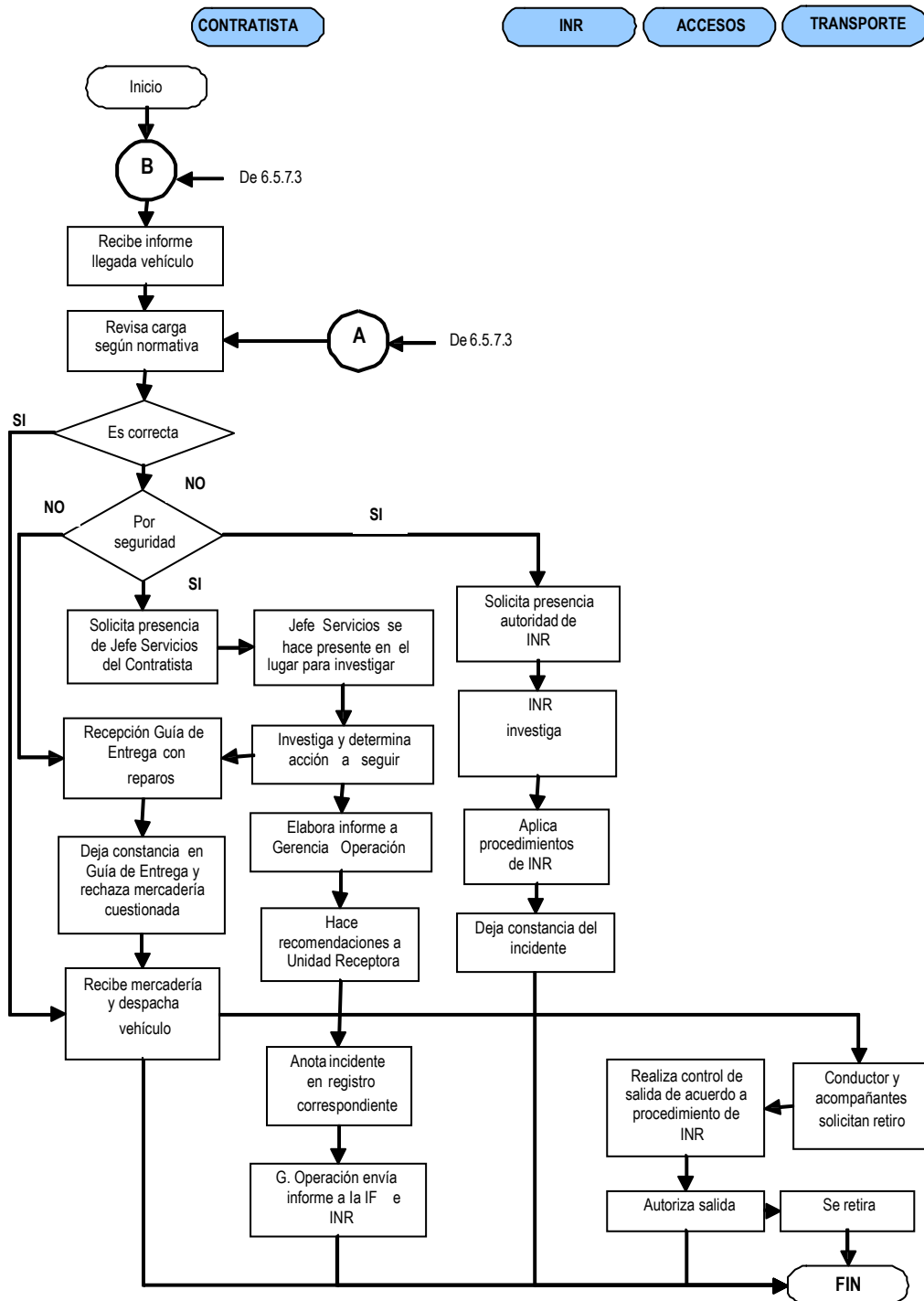
Ejemplo: Diagrama de flujo:



6.5.7.3.1. Ingreso de Carga del Contratista y Subcontratistas

El Contratista deberá proponer un diagrama de flujo, de su carga y de sus subcontratistas, que muestre los ingresos y control por parte del Instituto Nacional de Rehabilitación:

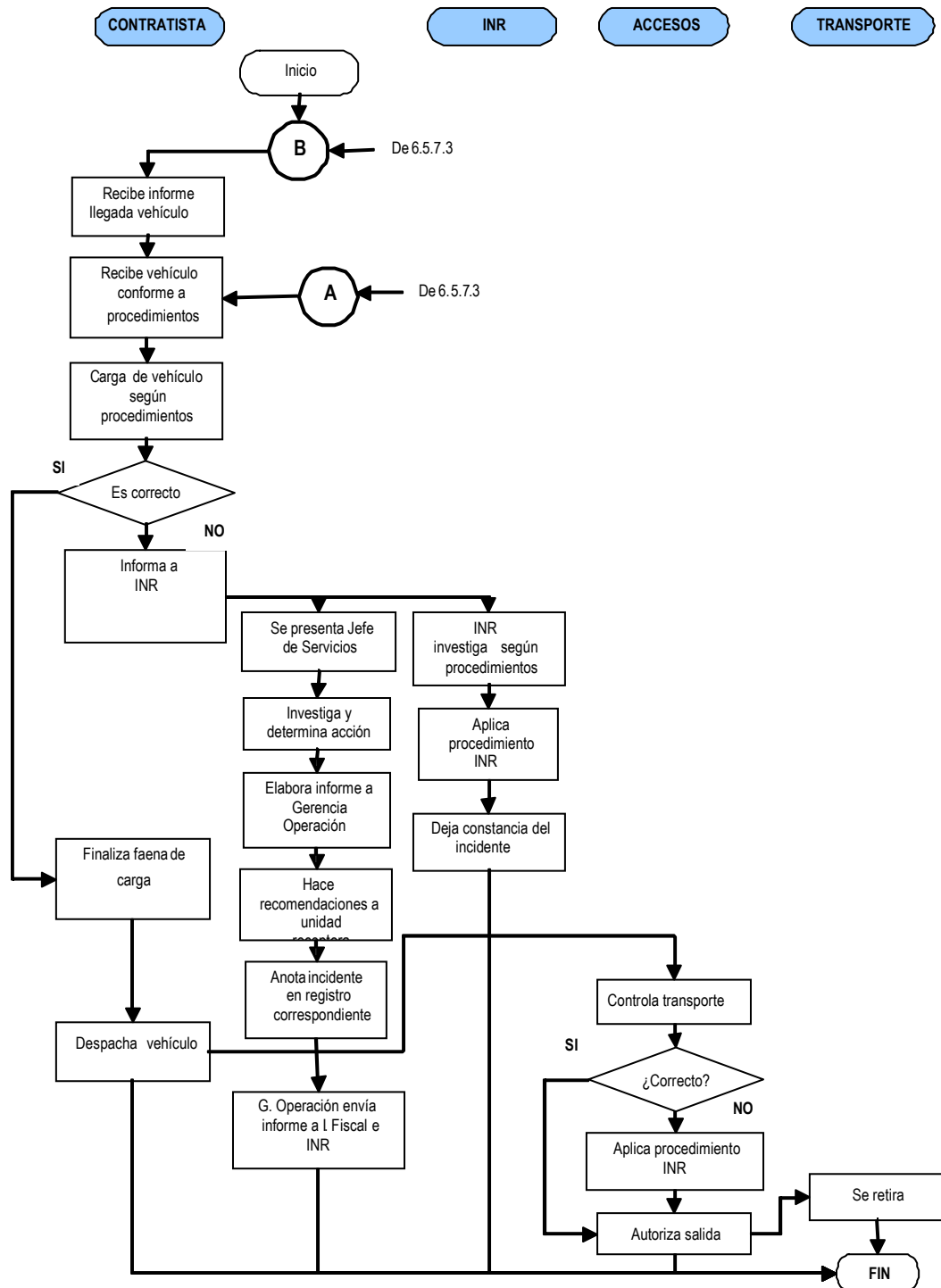
Ejemplo: Diagrama de flujo:



6.5.7.3.2. Egreso de Carga del Contratista y Subcontratistas

El contratista deberá proponer un diagrama de flujo, que muestre los egresos y control por parte del Instituto Nacional de Rehabilitación de la carga:

Ejemplo: Diagrama de flujo:



6.6. RECLAMOS Y SUGERENCIAS

El Contratista presentará al Inspector del Contrato, en un plazo de 90 días previo a la Solicitud de Puesta en Servicio Provisoria de la Unidad de PPL, un

Sistema de Reclamos y Sugerencias que deberá ponerse a disposición de los funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación que determine el Inspector del Contrato, mediante el cual dicha Institución deje constancia de cualquier reclamo o sugerencia planteada por los usuarios de los Servicios Complementarios respecto a la prestación de estos, de acuerdo a lo establecido en los Pliegos de Licitación.

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

Para la implementación de este sistema, el Contratista pondrá a disposición del Instituto Nacional de Rehabilitación un Libro de Sugerencias y una dirección de correo electrónico.

7. SERVICIOS OBLIGATORIOS

7.1. CONSIDERACIONES GENERALES

Para la prestación de cada uno de los servicios que a continuación se detalla, el Contratista deberá considerar los horarios de funcionamiento de la Unidad de PPL N° 1 de manera de no entorpecer su normal funcionamiento.

7.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

7.2.1. Aspectos Generales del Servicio

7.2.1.1. Objetivos del Servicio

El Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional los edificios y recintos, sus instalaciones y obras complementarias correspondiente al Unidad de PPL N° 1, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure el Contrato de participación público-privado, tanto en las dependencias de internos, de la Administración Penitenciaria y del Contratista, según lo solicitado en los Pliegos de Licitación.

7.2.1.2. Descripción General del Servicio

Los aspectos generales del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura y sus alcances están indicados en los Pliegos de Licitación.

Las actividades de Mantenimiento de la Infraestructura se efectuarán de acuerdo a los planes y programas de actividades establecidos y aprobados por la Inspección del Contrato, en los términos indicados en los Pliegos de Licitación.

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

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

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

Los criterios y normas técnicas adoptadas para la elaboración de los programas y la ejecución del Servicio de Mantenimiento aseguran que lo anterior se cumplirá y que, al finalizar el plazo del Contrato de participación público-privado, se entregará una obra en condiciones de seguir siendo usada de acuerdo al estándar definido en el capítulo de aspectos técnicos de los Pliegos de Licitación.

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

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

En la realización del servicio se utilizarán equipos, materiales e insumos que cumplan a satisfacción con la reglamentación y normativa vigente para la Operación del Unidad de PPL N° 1, estos equipos, materiales e insumos serán de igual o superior calidad a los especificados en el proyecto, según lo establecen los Pliegos de Licitación.

Este equipo podrá estar reforzado con subcontratistas que los apoyarán en temas específicos tales como pinturas, recubrimientos, gas, etc. El Contratista es solidariamente responsable con los subcontratistas en el cumplimiento con la reglamentación y normativa vigente y de las leyes medioambientales tal como lo indican los Pliegos de Licitación.

El Contratista deberá contar con un software computacional para la gestión de mantenimiento, que permitirá llevar un control del mantenimiento preventivo y correctivo programado, según la plataforma tecnológica descrita en los Pliegos de Licitación. A este software tendrá acceso el Inspector del Contrato.

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

Los tiempos de atención a cada requerimiento de mantenimiento correctivo no programado estarán de acuerdo a lo estipulado en los Pliegos de Licitación.

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

Debido al compromiso que adquiere el Contratista en cuanto a apoyar la labor realizada por el Instituto Nacional de Rehabilitación con los internos, se podrá contratar y capacitar a internos de manera que puedan trabajar en las actividades de mantenimiento en la Unidad de PPL N° 1. En principio, el trabajo que éstos realizarán será sólo en la Zona Interna de la Unidad de PPL y en instalaciones no críticas, su selección se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

El Servicio de Mantenimiento realizará la selección de internos y considerará sólo a aquellos internos autorizados previamente por la instancia competente del Instituto Nacional de Rehabilitación.

7.2.1.3. Resumen Operativo

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

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

Durante los horarios no cubiertos por este equipo, se contará con un Jefe de Turno, quien deberá estar disponible permanentemente por medio de un teléfono celular (este número será informado, a más tardar, el día de la Puesta en Servicio Definitiva) y correo electrónico, para enfrentar las eventuales contingencias. La Inspección del Contrato, o quien ella defina de la Administración Penitenciaria, podrá llamar a este teléfono para resolver los eventos según lo estime necesario, lo que además deberá quedar registrado en la Plataforma Tecnológica indicada en los Pliegos de Licitación. El personal de turno inspeccionará la falla informada y ejecutará las actividades necesarias para resolver el problema, previa autorización de la Administración Penitenciaria.

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

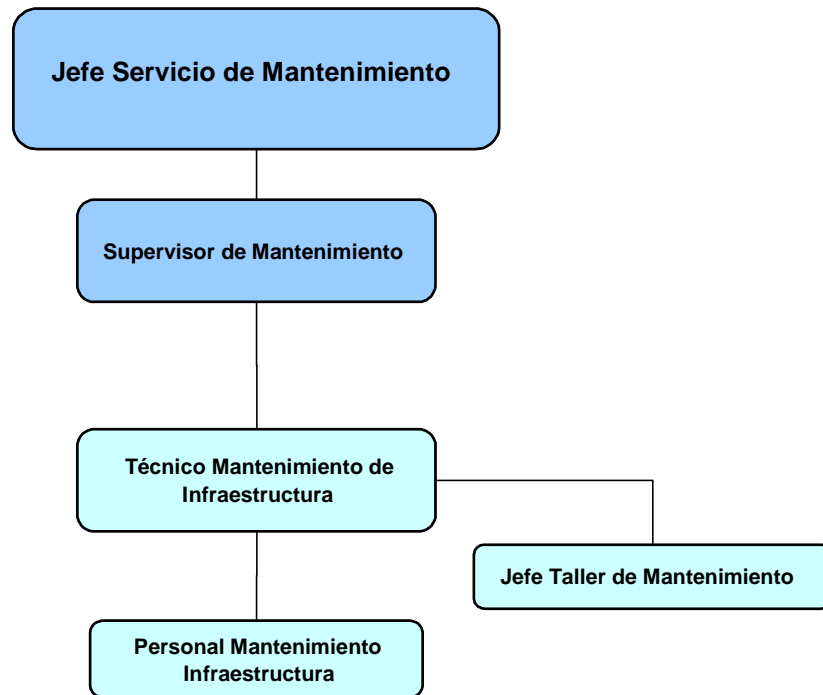
7.2.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

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

7.2.1.4.1. Organigrama

[El Contratista debe incluir propuesta de Organigrama.]

Ejemplo Organigrama:



Dado que se podrá la participación de internos en las actividades del Servicio de Mantenimiento, dichas actividades deberán realizarse en dependencias ubicadas en la Zona Interna de la Unidad de PPL, a no ser que el Instituto Nacional de Rehabilitación apruebe situaciones diferentes. Las posibles actividades se indican a continuación:

Pintura

Plomería

Carpintería

Electricidad

Soldadura

Albañilería

Ayudante de mantenimiento

Otras autorizadas por la Administración Penitenciaria

Los internos que participen en las actividades de mantenimiento recibirán una capacitación técnica, una capacitación en prevención de riesgos además una inducción.

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

7.2.1.4.2. Dotación de Personal

El Contratista deberá proponer cuadro con cargos y número de personas, que se desempeñarán en el Servicio de Mantenimiento de Infraestructura.

Ejemplo:

Cargos Servicio de Mantenimiento Infraestructura	Personal del Contratista	Personal del Contratista con Calidad de Interno
Jefatura de Servicio		
Jefe de Servicio de Mantenimiento	1	
Supervisor de Mantenimiento	1	
Mantenimiento de Infraestructura		
Técnico en Mantenimiento de Infraestructura	n	n
Técnico Electromecánico	n	n
Técnico A	n	n
Técnico B	n	n
Otros Técnicos (describir)	n	n

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

7.2.1.4.3. De la Jornada Laboral

El Contratista contará en el Establecimiento Penitenciario con un equipo estable de dotación de planta, el que trabajará los días hábiles de la semana, de lunes a viernes, en horario de horas hasta las horas (a proponer por el Contratista), según la legislación laboral vigente en la República Oriental del Uruguay.

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

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

7.2.1.5. Políticas del Servicio

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

Operar el Servicio de Mantenimiento asegurando el normal funcionamiento de los sistemas y equipamiento constituyente de la Infraestructura, aplicando estándares y procedimientos del Contratista en el Mantenimiento Preventivo, con el fin de reducir los Mantenimientos Correctivos, logrando así asegurar la operatividad de los edificios.

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

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

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

7.2.1.6. Objetivos de los Planes y Programas de Mantenimiento

Los objetivos generales de los planes y programas de mantenimiento que serán presentados en conformidad con los Pliegos de Licitación son:

Minimizar las fallas y el mantenimiento correctivo sobre los sistemas de la Infraestructura, aumentando así la confiabilidad en cuanto a su operatividad y su vida útil, cumpliendo con lo indicado en los Pliegos de Licitación.

El Servicio de Mantenimiento generará oportunidades para los internos, dando capacitación y trabajo en las actividades de Mantenimiento de la Infraestructura, en todas estas actividades. La Administración Penitenciaria dispondrá de métodos o personal para la vigilancia de estos internos, su selección se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

7.2.2. Descripción del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura

7.2.2.1. Plan General de Mantenimiento

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

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

El Servicio de Mantenimiento de Infraestructura comprende las actividades de Mantenimiento Preventivo y Mantenimiento Correctivo para la infraestructura e instalaciones del Unidad de PPL N° 1, conforme a los estándares que se describen en el capítulo de bases técnicas de los Pliegos de Licitación.

7.2.2.2. Requerimientos Específicos del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura

Requerimientos de Planificación

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

a) Requerimientos de Mantenimiento Preventivo

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

b) Requerimientos de Mantenimiento Correctivo

Se efectuarán actividades de Mantenimiento Correctivo programadas en conjunto con las actividades de Mantenimiento Preventivo en las dependencias

y equipos, conforme a las respectivas Instrucciones de Servicio de Mantenimiento y se desarrollarán en función de las prioridades dispuestas por la Inspección del Contrato.

Se efectuarán actividades de Mantenimiento Correctivo no programado o de emergencia, cuando se produzcan situaciones de contingencia que afecten el funcionamiento del recinto o pongan en riesgo la integridad de las dependencias e instalaciones, será la Inspección del Contrato en conjunto con la Administración Penitenciaria quien determine el carácter de contingencia, de acuerdo a su naturaleza, éstas podrán ser realizadas bajo carácter de emergencia, será la Inspección del Contrato quien determine dicho carácter y solicite intervenciones fuera del horario normal de trabajo, y comprenderán:

Identificación de la falla o avería

Puesta en servicio o modificación de la instalación o sistema

Chequeo de su buen funcionamiento

La solución aplicada podrá tener el carácter de paliativa, provisoria o permanente, privilegiando que la solución que se implemente sea de carácter permanente en la medida de lo posible. De todas formas, en caso de requerir implementarse una solución de carácter paliativo o provisorio, el Contratista deberá informar el plazo en el que se implementará la solución definitiva.

Requerimientos de Reposición

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

c) Requerimientos de Información

Generar información completa y fidedigna del estado de dependencias y equipos, en forma de informes, los que serán presentados a la Inspección del Contrato mensualmente, de manera escrita y electrónica, a través de la Plataforma Tecnológica.

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

7.2.2.3. Actividades Específicas de Mantenimiento de Infraestructura

Estas actividades se deben describir en detalle en el artículo 1.10.2 correspondiente al Plan para la Prestación de Servicios de Mantenimiento y Programas anuales para la Prestación de Servicios.

7.2.3. Definiciones Operativas

7.2.3.1. Políticas del Servicio de Mantenimiento

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

Mantenimiento de Infraestructura.

Desarrollar el Plan de Mantenimiento contemplado en el Contrato de participación público-privado.

Realizar las actividades que la Inspección del Contrato solicite y que por Contrato correspondan al Contratista.

Entregar la infraestructura, al término del Contrato de participación público-privado, en condiciones de uso, en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado y de acuerdo a las exigencias establecidas en los Pliegos de Licitación.

7.2.3.2. Definiciones del Servicio Mantenimiento

[El Contratista deberá elaborar un listado de definiciones operativas que sean propias del servicio de Mantenimiento de la Infraestructura.

A modo de ejemplo, a continuación se presenta un listado de definiciones.]

Ítem de Configuración:

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

Ítem Fungible:

Ítem de configuración que no admite reparación y que debe ser reemplazado al término de su vida de servicio, según recomendaciones del fabricante.

Ítem Reparable:

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

Ítem no Reparable:

Un ítem de configuración o alguno de sus componentes cuya condición de estado no puede recuperarse mediante nuevas acciones correctivas.

Confiabilidad:

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

Mantenimiento:

Probabilidad que un sistema, componente o servicio pueda ser recuperado a una condición satisfactoria de operación, cuando el mantenimiento es efectuado conforme a los procedimientos, instrumentos e insumos especificados. El mantenimiento preventivo se estima en base a una tasa de falla o del tiempo promedio entre fallas (MTBF) del sistema. El mantenimiento correctivo se estima en base a factores de tiempo tales como: tiempo para detectar la falla, tiempo para acceder al ítem defectuoso, tiempo para

reemplazar el ítem, etc. En la práctica se asume un factor único llamado Tiempo Promedio Para Reparar = MTTR (ítems reparables), o bien, Tiempo Promedio a la Falla = MTTF (ítems no reparables).

Disponibilidad:

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

$$A = \text{MTBF} / (\text{MTBF} / \text{MTTR})$$

Durabilidad:

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

7.2.3.3. Reposición de Instalaciones de Infraestructura

La Infraestructura es la construida según las exigencias de los Pliegos de Licitación, Pautas Mínimas de Diseño y Construcción y proyecto según planos *As Built*.

La reposición de los sistemas de Infraestructura será de exclusiva responsabilidad del Contratista, quien determinará si técnicamente corresponde reemplazar un equipo o sistema, en función de mantener y asegurar la operatividad y funcionalidad de los edificios y sistemas involucrados, según lo informado en el Plan Anual de Mantenimiento y aplicando, en todo caso, lo indicado en los Pliegos de Licitación.

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

Se aplicará procedimiento indicado en los Pliegos de Licitación.

7.2.3.5. Evento Crítico

Corresponde al definido en los Pliegos de Licitación y el alcance de cada evento será calificado y cuantificado por la Inspección del Contrato.

7.2.3.6. Vida Útil

[La vida útil del equipamiento asociado a la infraestructura deberá ser detallado por el Contratista en Anexo, según información provista por el proveedor o fabricante. Ese anexo formará parte de este Reglamento.]

7.2.3.7. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Son los daños provocados por las fuerzas de la naturaleza tales como, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, inundaciones y cualquier acto de la

naturaleza. Estos eventos estarán cubiertos por las pólizas de seguro tomadas por el Contratista según exigen los Pliegos de Licitación.

7.2.3.8. Destrucción Provocada por Incendio

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales de la Unidad de PPL se realizará según lo definido en los Pliegos de Licitación, salvo en el caso que el incendio sea causado por los internos, lo cual será clasificado como evento crítico.

7.2.3.9. Mantenimiento de la Infraestructura

El mantenimiento de la infraestructura deberá ejecutarse según el Plan Anual de Mantenimiento indicado en los Pliegos de Licitación.

7.2.3.10. Tiempos de Atención

Se procederá de acuerdo a las intervenciones programadas y aprobadas por la Inspección del Contrato, según el Plan de Mantenimiento. Las intervenciones correctivas se ejecutarán de acuerdo a las características e implicancia del desperfecto y en los tiempos de respuesta acordados con la Inspección del Contrato y la Administración Penitenciaria.

7.2.3.11. Mantenimientos Extraordinarios Solicitados por la Inspección del Contrato

La Inspección del Contrato podrá solicitar en cualquier momento actividades de mantenimiento por sobre el Plan de Mantenimiento comprometido, las que se registrarán según el Contrato de participación público-privado en los Pliegos de Licitación.

7.2.3.12. Insumos

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

7.2.3.13. Operación en Modo Degradado

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

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

Obtener las autorizaciones internas para realizar la reparación

Realizar la reparación

Disponer de condiciones favorables para realizar la reparación

Adquirir los repuestos necesarios en el comercio local

Importar los repuestos necesarios

Esperar el mantenimiento regular programado

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

7.2.3.14. Aspectos Ambientales

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

7.2.3.15. Repuestos

El Contratista contará con el stock de repuestos que estime necesario para cumplir con los tiempos de atención del servicio, siempre y cuando este stock sea al menos el considerado en los Pliegos de Licitación.

7.2.4. Descripción del Funcionamiento Operativo

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento a objeto de asegurar prestaciones en el marco del Contrato de participación público-privado y las Políticas Generales del Contratista.

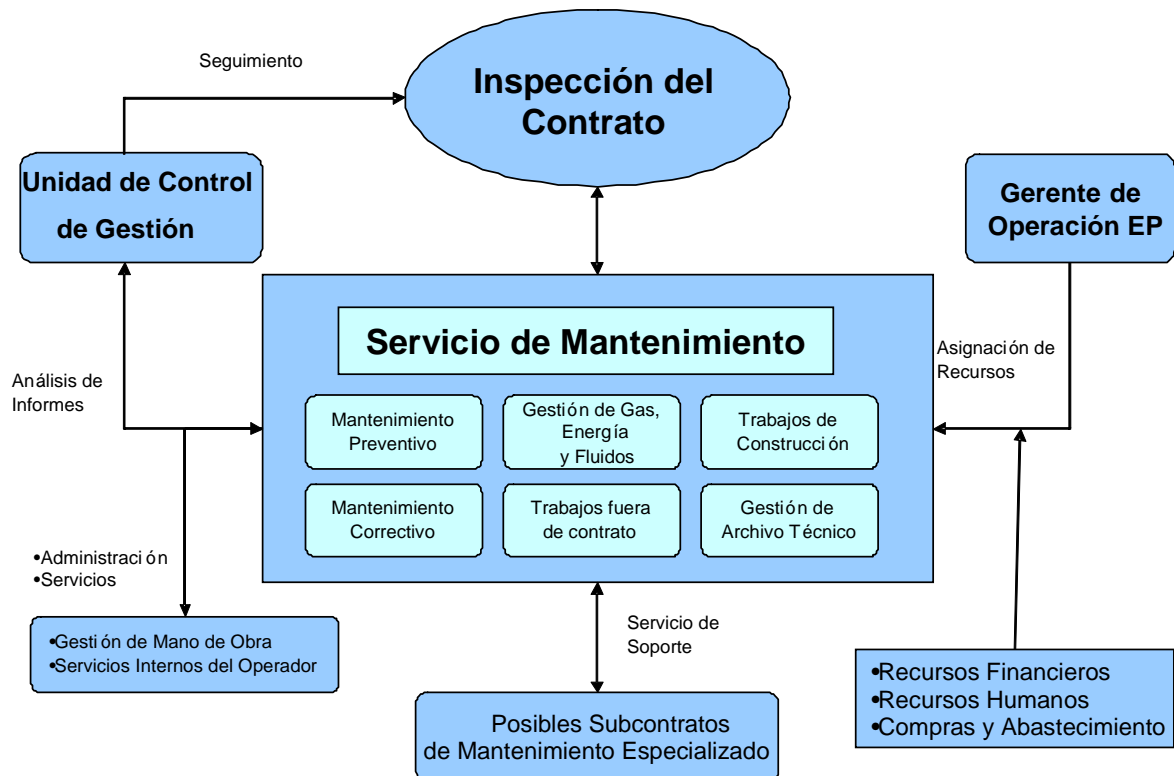
Ámbito de Aplicación

Este proceso cubre el ensamble de actividades de mantenimiento y su aplicación en el Establecimiento Penitenciario.

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

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

Ejemplo diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento:



7.2.4.1. Base de Procedimientos

1) Inspección del Contrato

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

Control de accesos a personal del Contratista o sus subcontratistas.

Coordinación Contratista/Administración Penitenciaria en caso de intervención o incidente en sistemas sensibles.

Respuesta a una solicitud de intervención, alarma, o un reclamo del usuario.

Gestión sobre los daños intencionales en dependencias no controladas por el Contratista.

Gestión conjunta en modo degradado en respuesta a fallas múltiples, inexistencia de repuestos, espera de recursos, casos de fuerzas de la naturaleza o evento crítico.

Definición de evento crítico.

2) Mantenimiento Preventivo

El proceso de Mantenimiento Preventivo se referirá a:

Intervenciones periódicas previstas en el Plan de Mantenimiento originadas en la experiencia, recomendaciones de los fabricantes, recomendaciones del instalador, reglas del arte y reglamentos vigentes.

Intervenciones de mantenimiento generadas por parámetros de funcionamiento (horas de uso, temperatura, u otras variables de control).

Las actividades de Mantenimiento Preventivo son generadas por una Orden de Trabajo nacida del software de Gestión de Mantenimiento, incorporado como parte de la Plataforma Tecnológica, según los Pliegos de Licitación. También se refieren a controles y actividades realizadas por subcontratistas del Contratista (vehículos, equipos, etc.).

3) Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo se generará por:

Alarma de un equipo

Llamado telefónico o petición escrita de la Inspección del Contrato o de otro Servicio del Contratista, lo cual deberá quedar registrado en la Plataforma Tecnológica.

Defecto detectado en inspecciones asociadas a Mantenimiento Preventivo (inspección visual y sistemática, controles rutinarios).

Daño no imputable al Contratista detectado y certificado por la Inspección del Contrato.

Fuerzas de la naturaleza (descargas atmosféricas, inundaciones, etc.) o fuerza mayor (evento crítico).

Desperfecto asociado a un defecto de construcción, de proyecto o de fabricación.

4) Gestión de Energías y Fluidos

Este proceso concierne a la gestión de las energías y de los fluidos en el Establecimiento Penitenciario, y en particular se refiere a:

Detalle de consumos en cada ubicación.

Síntesis y análisis por la Unidad de Control de Gestión y la aplicación de acciones correctivas si el caso amerita.

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

5) Trabajos Adicionales

Anticipo voluntario de renovación de una instalación, a requerimiento de la Inspección del Contrato.

Realizar actividades adicionales, solicitadas por el Inspector del Contrato.

Trabajos necesarios para reparar o recuperar la instalación en respuesta a un fenómeno de "fuerzas de la naturaleza" o a consecuencia de un evento crítico.

Aumento del alcance del mantenimiento relacionado con nuevas dependencias o instalaciones desarrolladas por la Administración Penitenciaria.

Atender solicitudes de la Inspección del Contrato para la realización de nuevas obras o asesorías y apoyo profesional.

Cada una de las actividades descritas se tratarán de acuerdo con lo establecido en los Pliegos de Licitación.

6) Trabajos de Construcción

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

Requerir una planificación debidamente coordinada con la Inspección del Contrato ya que se produce una alteración del funcionamiento normal durante los trabajos, se colocan medios sustitutos y/o se produce una evacuación de un sector de la Unidad de PPL.

Necesitan el empleo de medios excepcionales de intervención (retroexcavadora, camión elevador, etc.).

Activan garantías contractuales que requieren ciertas formalidades (recepción de obras, etc.).

Otras de similar naturaleza.

7) Gestión de la Documentación Técnica

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

8) Subcontratistas

Se podrá contar con subcontratistas para intervenir tanto en Mantenimiento Preventivo como en Mantenimiento Correctivo para:

Realizar actividades de mantenimiento a los sistemas sensibles o de especialidad.

Realizar revisiones reglamentarias.

Apoyar al equipo interno de trabajo cuando el plazo de normalización es determinante.

9) Internos

Los internos que trabajen en actividades de mantenimiento serán dirigidos por un técnico del Contratista.

10) Base de Procedimientos

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

11) Plan Anual de Mantenimiento

Es la estipulación de recursos y tareas correspondientes al total de las actividades para efectuar el Mantenimiento Preventivo y Correctivo de dependencias, sistemas y equipos, según lo indicado en los Pliegos de Licitación. Es la fuente principal para la redacción, emisión y control de Órdenes de Trabajo que se emitirán diariamente como pauta de servicio.

12) Orden de Trabajo (OT)

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

Los contenidos iniciales de OT se establecen en función del Plan Anual de Mantenimiento, según los Pliegos de Licitación, de las características y especificaciones de dependencias y equipos y del análisis de mantenimiento de los mismos.

13) Familias de Órdenes de Trabajo

Determinadas Órdenes de Trabajo son reconocibles por familias, en función del tipo de desagregación, en ítems de configuración. Estas OT tienen similitudes, pero son específicas para cada ítem de configuración codificado. Como ejemplo se muestra las siguientes OT:

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de cubiertas y evacuaciones de aguas lluvias.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de cielos.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de muros.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo pisos.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de puertas y ventanas.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de cierres y carpinterías metálicas.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo artefactos sanitarios.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de redes de agua potable y alcantarillado.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de sistemas de almacenamiento e impulsión de agua potable y aguas servidas.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de instalaciones eléctricas.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de tableros eléctricos y subalimentadores.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Subestaciones, alimentadores y grupos generadores.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de sistemas de ventiladores y extractores de aire.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de ductos de aire y ductos de refrigerantes.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de instalaciones mecánicas.

OT para Mantenimiento Preventivo y Correctivo de instalaciones de gas.

7.2.4.2. Programa de Trabajo y Organización

El Contratista desarrollará anualmente un programa general de trabajo que contemple el detalle de las actividades planificadas y la frecuencia de su realización. Estará fundamentado en base a las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de la Unidad de PPL, hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta fundamentalmente, los aspectos de seguridad, según lo indicado en los Pliegos de Licitación.

7.2.4.2.1. Organización para la Entrega del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura

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

Para dar una respuesta adecuada a los requerimientos del servicio, el Contratista podrá contar con una organización de trabajo en dos niveles de responsabilidad: central y local (Ejemplo):

a) Organización Central

El Contratista podrá contar en su estructura central con una Unidad de Control de Gestión que tendrá entre sus principales responsabilidades, las siguientes:

Diseño y definición de planes de mantenimiento para la infraestructura, como a su vez los programas que serán presentados a la Inspección del Contrato.

Coordinar con el Inspector del Contrato las principales actividades relacionadas con el mantenimiento.

Coordinar y asegurar el cumplimiento de los subcontratos de mantenimiento que el Contratista suscriba para estos efectos, en caso de existir.

b) Organización Local de la Unidad de PPL

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

En la Unidad de PPL habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se debe indicar en el Capítulo 12 del presente RSO, el que tendrá entre sus principales funciones:

Participar en la definición de los programas mensuales y anuales de mantenimiento.

Ejecutar con sus equipos de supervisión, maestros y técnicos los planes de mantenimiento, de acuerdo a la planificación mensual.

Coordinar las tareas no programadas de mantenimiento que resulten de las respectivas inspecciones, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación.

Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten Servicio de Mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario.

Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia General requiera para información a la Inspección del Contrato.

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

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

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

Técnico Electromecánico

Técnico en Mantenimiento

Técnico en Instalaciones Sanitarias y de Gas

El equipo anterior podrá incorporar de manera permanente a internos que serán seleccionados bajo los criterios definidos por el Instituto Nacional de Rehabilitación y que reúnan el perfil del cargo requerido, cuyo detalle se debe indicar en el numeral 12 del presente RSO.

c) Recursos Materiales que se emplearán en el Mantenimiento

El Contratista deberá contar con los recursos materiales suficientes para tener un nivel de autonomía y capacidad de resolución en el Establecimiento en el breve plazo posible. Para ello, deberá tener toda la implementación que se requiera para la correcta ejecución de las tareas de mantenimiento:

Recursos Fijos: Talleres implementados con máquinas y equipos usualmente utilizados.

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

Documentación: El Contratista deberá contar con un importante set de documentos, tanto de gestión como de información técnica sobre los equipamientos.

7.2.4.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

En horario hábil, lunes a viernes de hr a hr, la Administración Penitenciaria o la Inspección del Contrato notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Servicio de mantenimiento llamando al teléfono indicado en el punto 7.2.1.2 del presente RSO o vía correo electrónico.

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

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

7.2.4.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Operación de la Unidad de PPL y será supervisado por la Unidad de Control de Gestión en cuanto a su definición técnica y cantidades.

7.2.4.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

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

El Contratista implementará una política de compras y abastecimiento cuya principal definición contempla la búsqueda de elementos de semejante calidad para satisfacer las necesidades de productos y servicios que la operación demande.

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

La Dirección de Compras buscará las mejores oportunidades que ofrezca el mercado local y que cumpla con las especificaciones requeridas, con el objeto de contar con una rápida capacidad de reacción a demandas inesperadas y optimizar el sistema.

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

Seguimiento del programa de recepción

Control de los medios de transporte

Control de calidad según procedimientos

Control de cantidad, precios y documentación

Visto Bueno de despacho conforme

Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario, previo chequeo y envío de la documentación del camión, conductores y peonetas en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la Administración Penitenciaria al ingreso de personal autorizado al Establecimiento Penitenciario.

7.2.4.5. Aspectos Operacionales

Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

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

Que corresponda a la planificación mensual autorizada.

Que se utilicen los procedimientos contenidos en el Manual de Operaciones.

Que contemple las pautas de trabajo, repuestos e insumos a utilizar para cada actividad.

Que las órdenes de trabajo no programadas estén debidamente coordinadas con la Inspección del Contrato y la Administración Penitenciaria.

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

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

7.2.4.5.1. Aspectos de Seguridad durante la Prestación del Servicio

Tal como se ha mencionado, el Contratista podrá incorporar internos como personal del Servicio de Mantenimiento de Infraestructura.

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

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

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

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

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

El Supervisor de Mantenimiento llevará un control sobre los implementos entregados a los internos y realizará controles diarios a los inventarios de herramientas, repuestos o accesorios proporcionados a estos. Si fueran

detectadas diferencias, informará al funcionario responsable, designado por la Administración Penitenciaria de modo que estos apliquen los procedimientos por ellos establecidos para este tipo de situaciones. Asimismo el Supervisor de Mantenimiento deberá elaborar un informe donde, entre otros, se debe señalar la hora del aviso y el nombre del funcionario del Instituto Nacional de Rehabilitación al que le dio cuenta.

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

7.2.4.6. Manual de Operaciones

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

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

Programación:

Plan mensual de mantenimiento

Plan mensual y anual de reposición

Procedimientos Técnicos:

Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación

Elementos de seguridad requeridos para cada actividad

Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad

Precauciones especiales de seguridad penitenciaria que se deben implementar

Manual de uso del Software de Gestión de Mantenimiento

Instrucciones de trabajo al personal:

Descripción de funciones de cada actividad

Normas de higiene personal

Normas y procedimientos de uso de herramientas y/o equipos especiales

Control de herramientas

Vocabulario técnico de uso común

Cuidado y mantenimiento de herramientas

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

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

7.2.4.7. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

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

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

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

7.2.4.8. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

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

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

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

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

7.2.4.9. Dotación de Personal

La dotación de personal para el Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura del Establecimiento Penitenciario Unidad de PPL N° 1 será la suficiente para entregar un servicio acorde con los Pliegos de Licitación.

7.2.4.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

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

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

7.2.4.11. Topología de Mantenimiento

El Mantenimiento de la Infraestructura está regulado en el Contrato de participación público-privado, según el siguiente procedimiento:

El Inspector del Contrato podrá solicitar al Contratista la realización de Mantenimientos no contemplados en los Programas de Mantenimiento del Equipamiento de la infraestructura en los siguientes casos:

Daños producidos por razones imputables al Contratista.

En caso que el daño se produzca por razones imputables al Contratista, lo que será calificado por el Inspector del Contrato, el Contratista deberá ejecutar, a su entero costo, las reparaciones necesarias para dejar los bienes en el estado en que se encontraban antes de producido dicho daño.

De situaciones no imputables al Contratista.

La necesidad de realizar actividades u obras de mantenimiento, reparación o reposición de elementos o sistemas que conforman la Infraestructura, y que no formen parte de los programas de mantenimiento de dicha infraestructura propuestos por el Contratista y elaborados según los requerimientos mínimos establecidos en el Contrato de participación público-privado.

El procedimiento para determinar el valor de las citadas actividades, obras o reposiciones es el estipulado en los Pliegos de Licitación.

7.2.5. Plan de Contingencias o Imprevistos Graves

7.2.5.1. Definiciones

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

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

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

Cortes de suministro de energía eléctrica.

Cortes de suministro de agua potable.

Daños o surgimiento de condiciones inseguras en la obra gruesa o terminaciones.

Rotura de redes de agua potable o alcantarillado.

Rotura de red de gas.

Restitución de redes al término del control de emergencias tales como incendio o inundación.

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

7.2.5.2. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

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

Cada anomalía reportada por la Inspección del Contrato será evaluada en conjunto con el Supervisor de Mantenimiento del Contratista. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones críticas de la Unidad de PPL, será atendida dentro de las siguientes 24 horas desde recibida la notificación por el Servicio de Mantenimiento.

En los demás casos, el Contratista deberá informar el plazo necesario para corregir la falla, lo cual será evaluado por el Inspector del Contrato quien informará al Contratista de su decisión y el plazo final otorgado para corregir la mencionada falla.

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

Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Contratista.

Reparación en el lugar.

Reparación en taller.

Requerir el soporte de un subcontratista.

Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva.

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

7.2.5.3. Imposibilidad de Asistencia del Personal del Contratista

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

7.2.6. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

7.2.6.1. Sistemas de Control

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

Planes de Mantenimiento Anuales, aprobados por el Inspector del Contrato.

Formulario de Informe de Cumplimiento de Servicios al Inspector del Contrato.

Control de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

7.2.6.2. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento

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

Una organización central que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.

Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes serán permanentemente capacitados.

Un programa mensual de actividades, claramente definido y autorizado.

Un completo manual de procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.

Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de todas las actividades comprometidas, que incluirá un sistema de lista de chequeo y de reporte periódico, para la administración del Contratista y la Inspección del Contrato, según lo establecido en los Pliegos de Licitación.

La implementación de una hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

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

Cumplimiento del programa previsto.

Intervenciones por equipo para evaluar su efectividad.

Plazos de intervención.

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

Para asegurar la continuidad de los Servicios de Mantenimiento, el Contratista ha previsto establecer tres ejes claves que asegurarán una reacción oportuna frente a eventuales contingencias: recursos humanos, repuestos y materiales, apoyo de empresas externas. De esta manera estará en condiciones de mantener en normal estado de funcionamiento y operación las instalaciones eléctricas, sanitarias, agua y de gas del Recinto Penitenciario de Unidad de PPL N° 1 durante todo el período de Operación y en el alcance definido en los Pliegos de Licitación.

a) Recursos Humanos

Ejemplo de los recursos humanos del Servicio de Mantenimiento que presentará el Contratista:

El Contratista deberá contar en el Establecimiento Penitenciario con un profesional responsable por todas las actividades de mantenimiento. Este reportará administrativamente al Gerente de Operación del Establecimiento y funcionalmente a la Unidad de Control de Gestión del Contratista. Los Jefes de Mantenimiento conformarán un equipo multidisciplinario de tal manera que se puedan apoyar entre sí en materias de su especialidad.

El Contratista deberá contar en el Establecimiento con Supervisores y Técnicos tipo A y B, según la modalidad operativa indicada en el Capítulo 12 de este Reglamento. Este personal será apoyado por internos capacitados en materias rutinarias de mantenimiento y que participarán en carácter de Técnicos B/ayudantes.

Un Supervisor de Mantenimiento deberá permanecer en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos. Los servicios de este Supervisor podrán ser requeridos por la Administración Penitenciaria, de acuerdo a lo señalado en este Reglamento.

b) Equipamiento, Materiales y Repuestos de Respaldo

El Contratista mantendrá en forma permanente un stock de repuestos, materiales e insumos suficientes para cubrir las necesidades de operación, siempre y cuando este stock sea al menos el considerado en los Pliegos de Licitación. Para esto el Contratista contará con un depósito en la Unidad de PPL con un stock de elementos y dispositivos que están identificados en el Anexo... del presente documento.

c) Empresas Subcontratistas

El Contratista podrá establecer subcontratos con empresas previamente seleccionadas de diferentes especialidades para casos que, por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.

7.2.6.4. Sistema de Verificación de Calidad

El Contratista implementará un Plan de Aseguramiento de Calidad indicado en las políticas generales de la operación, incluidas en el Capítulo 3 de este Reglamento de Servicio de la Obra y los indicadores de gestión del numeral que sigue.

7.2.7. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

7.2.7.1. Responsabilidades del Contratista

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

7.2.7.2. Responsabilidades de la Inspección del Contrato

La Inspección del Contrato tiene todas las atribuciones y responsabilidades contempladas en los Pliegos de Licitación. Particularmente, para este servicio en su rol de Administrador del contrato de participación público-privado, propender a actuar como coordinador y facilitador de los procesos entre el Contratista y la Administración Penitenciaria.

Revisión y observación del Plan Anual de Mantenimiento.

7.2.7.3. Responsabilidades de la Administración Penitenciaria

Cumplir con sus funciones de apoyo al Contratista para la adecuada prestación de los servicios de mantenimiento que forman parte del contrato.

Autorización del ingreso de los proveedores y subcontratistas.

La Administración Penitenciaria en su rol de administrador indicado en los Pliegos de Licitación, será responsable de señalar a la Inspección del Contrato autorizaciones y restricciones para la realización del Servicio de

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

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

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

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

7.3. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO Y SISTEMAS DE SEGURIDAD

7.3.1. Aspectos Generales del Servicio

El Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional de los equipos y sistemas que conforman el equipamiento de vigilancia electrónica CCTV, inspección por detección de metales, detección perimetral, sistema de detección y extinción de incendios, examinador de orificios corporales, sistema de interferencia e inhabilitación de teléfonos portátiles, detectores de drogas y explosivos, inspección de bultos por imágenes, comunicación por bocinas de amplificación, intercomunicación interior, control de cierre centralizado de puertas, comunicación de emergencia (pulsador de pánico), contención física de vehículos, foco de rastreo móvil, comunicaciones inalámbricas, entre otros, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure el contrato de participación público-privado, tanto en las dependencias de internos, de la Administración y del Contratista, cumpliendo con lo solicitado por los Pliegos de Licitación, Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC) y con la Oferta Técnica presentada en el Documento N °8 por el Contratista.

7.3.1.1. Descripción General del Servicio

Los aspectos generales del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad y sus alcances se encuadran en lo indicado en los Pliegos de Licitación.

Las actividades del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad se desarrollarán en base al Plan Anual de Mantenimiento presentado por el Contratista, según lo indicado en los Pliegos de Licitación.

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

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

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

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

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

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

Se contará con un Software para la Gestión de Mantenimiento, el que permitirá realizar el control del Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado, según lo indicado en los Pliegos de Licitación.

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

Los tiempos de atención a cada requerimiento de Mantenimiento Correctivo no programado deberán ser solucionados en un plazo máximo de 24 horas, contadas desde la notificación por parte del Inspector del Contrato al Contratista.

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

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

7.3.1.2. Resumen Operativo

Se deberá elaborar un Plan de Mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad, según lo indicado en los Pliegos de Licitación. En él se incorporarán las actividades periódicas de mantenimiento programado y se incorporarán los requerimientos de atención de tipo correctivo que surjan, según el procedimiento indicado más adelante.

El Contratista deberá contar en la Unidad de PPL con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana según los horarios de jornada laboral informados en el numeral 7.3.1.3.2 de este Reglamento.

Durante los horarios no cubiertos por este equipo se contará con un Jefe de Turno, quien deberá estar disponible por medio de un teléfono celular y a través de correo electrónico, para enfrentar las eventuales contingencias.

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

El Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad estará afecto a reposición según lo señalado en los Pliegos de Licitación.

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

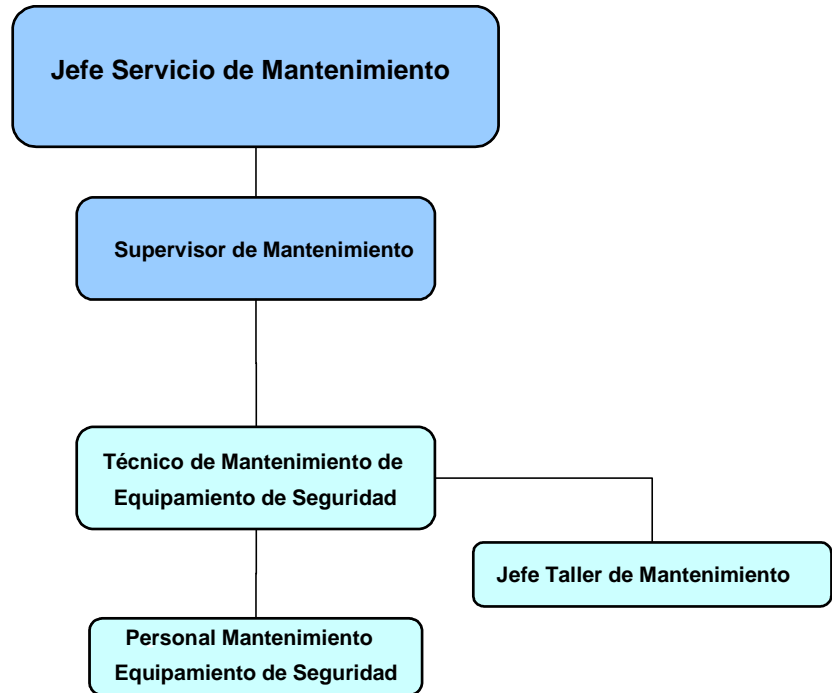
Para el desarrollo de todas las actividades de mantenimiento en los recintos de uso de la Administración Penitenciaria o de los internos en el Área Externa o Interna de la Unidad de PPL, el Contratista estará sujeto a los procedimientos de circulación diseñados por el Instituto Nacional de Rehabilitación. Por su parte, el Instituto Nacional de Rehabilitación otorgará la adecuada seguridad para la prestación de los servicios y dispondrá de las facilidades de ingreso expedito a los diferentes recintos del Establecimiento.

7.3.1.3. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

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

El Contratista debe incluir propuesta de Organigrama.

Ejemplo Organigrama:



7.3.1.3.1. Dotación de Personal

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

Ejemplo:

Cargos Servicio de Mantenimiento	Personal del Contratista
Jefatura de Servicio	
Jefe de Servicio de Mantenimiento	1
Supervisor de Mantenimiento	1
Equipamiento de Seguridad	
Técnico A en Mantenimiento de Eq.	ⁿ

Seg.	
Otros Técnicos	n

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

7.3.1.3.2. De la Jornada Laboral

El Contratista contará en el Establecimiento Penitenciario con un equipo estable de dotación de planta en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana, en horario dehoras hasta lashoras.

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

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

El organigrama, los turnos de trabajo y el personal descrito, deberán ser informados a la Inspección del Contrato, pudiendo ser modificados por el Contratista cuando lo estime necesario siempre, con la finalidad de mejorar la calidad del servicio y el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

7.3.1.4. Políticas del Servicio

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

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

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

En los casos anteriores se utilizará los repuestos recomendados por el fabricante o de calidad semejante (cuando no sea posible contar con los recomendados por el fabricante) y eventualmente se contará con la colaboración de empresas externas que prestarán servicios cuando la necesidad lo requiera.

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

Se aplicará rigurosamente las normativas y disposiciones internas en cuanto a la seguridad y administración dispuestas por la Administración Penitenciaria del Instituto Nacional de Rehabilitación.

7.3.1.5. Objetivos del Plan Anual de Mantenimiento

Los objetivos generales del Plan Anual de Mantenimiento a implementar son:

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

Minimizar la necesidad de Mantenimiento Correctivo.

7.3.2. Descripción del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad

7.3.2.1. Plan Anual de Mantenimiento

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

Este Plan deberá ser presentado al Inspector del Contrato, para su autorización y posterior ejecución, según lo indicado en los Pliegos de Licitación.

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

a) Mantenimiento Preventivo:

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

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

b) Mantenimiento Correctivo:

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

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

Identificación de la falla o avería.

La puesta en servicio o modificación del equipo.

El chequeo de su buen funcionamiento.

La solución aplicada puede tener el carácter de paliativa, provisoria o permanente. Se deberá privilegiar aplicar la solución definitiva y sólo en casos fundados implementar una solución de carácter paliativo o provisorio.

7.3.3. Definiciones Operativas

7.3.3.1. Estructura del Servicio a Entregar

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

Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad:

Desarrollar el Plan Anual de Mantenimiento contemplado en el contrato de participación público-privado.

Realizar las actividades de mantenimiento correctivo en los tiempos indicados en los Pliegos de Licitación y este Reglamento.

Reponer el Equipamiento y Sistemas de Seguridad, salvo que la reposición sea por causa de un evento crítico.

Realizar las actividades que la Inspección del Contrato solicite y que por contrato correspondan al Contratista.

Entregar el Equipamiento y Sistemas de Seguridad, al término del Contrato de participación público-privado, en condiciones de uso y en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado.

7.3.3.2. Reposición de Equipamiento y Sistemas de Seguridad

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

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

7.3.3.3. Evento Crítico

Corresponde al definido en los Pliegos de Licitación. El alcance que tenga cada evento crítico en el cumplimiento de los servicios será calificado y cuantificado por la Inspección del Contrato.

7.3.3.4. Vida Útil del Equipamiento y Sistemas de Seguridad

La vida útil del Equipamiento y Sistemas de Seguridad es la indicada por el fabricante o proveedor de cada equipo según lo establecido en los Pliegos de Licitación. El Contratista deberá incluir el listado El equipamiento y Sistemas de Seguridad, en el Anexo..., indicando la vida útil de cada equipo y sistema, según recomendaciones del fabricante o proveedor.

7.3.3.5. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Son los daños provocados por las fuerzas de la naturaleza tales como, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, inundaciones y cualquier otro acto de la naturaleza. Estos eventos estarán cubiertos por las pólizas de seguro tomadas por el Contratista según exigen los Pliegos de Licitación.

7.3.3.6. Destrucción Provocada por Incendio

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales de la Unidad de PPL se realizará según lo definido en los Pliegos de Licitación, salvo en el caso que el incendio sea causado por los internos.

7.3.3.7. Mantenimiento de Equipamiento y Sistemas de Seguridad

El Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad se efectuará de acuerdo al Plan Anual de Mantenimiento indicado en los Pliegos de Licitación.

7.3.3.8. Tiempos de Atención

Se procederá de acuerdo a las intervenciones programadas y aprobadas por la Inspección del Contrato, según el Plan Anual de Mantenimiento. Para el equipamiento y sistemas de seguridad que sean críticos para la seguridad de la Unidad de PPL, según clasificación elaborada por el Contratista, en caso de falla, ésta deberá ser solucionada en un plazo máximo de 12 horas contadas desde la notificación por parte del Inspector del Contrato al Contratista. Para el equipamiento y sistemas de seguridad que no estén incluidos en la categoría de críticos, el Contratista deberá resolver la falla en un plazo máximo de 48 horas contadas desde la notificación por parte del Inspector del Contrato al Contratista. En ambos casos, dicha notificación podrá ser por escrito, vía fax, correo electrónico o teléfono, por lo cual el Contratista deberá disponer de un teléfono de emergencia donde pueda recibir estas notificaciones durante 24 horas al día y todos los días al año.

7.3.3.9. Insumos

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

7.3.3.10. Operación en Modo Degradado

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

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

Obtener las autorizaciones internas para realizar la reparación.

Realizar la reparación.

Disponer de condiciones favorables para realizar la reparación.

Adquirir los repuestos necesarios en el comercio local.

Importar los repuestos necesarios.

Esperar el mantenimiento regular programado.

La Inspección del Contrato, con base en los antecedentes aportados por el Contratista, podrá autorizar un plazo mayor al convenido para la solución definitiva.

7.3.3.11. Aspectos Ambientales

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

7.3.3.12. Repuestos

El Contratista contará con el stock de repuestos que estime necesario para cumplir con los tiempos de atención del Servicio, siempre y cuando este stock sea al menos el considerado en los Pliegos de Licitación. Los elementos componentes del stock se indican en Anexo...

7.3.4. Descripción del Funcionamiento Operativo

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento a objeto de asegurar las prestaciones en el marco del Contrato de participación público-privado y las políticas generales del Contratista.

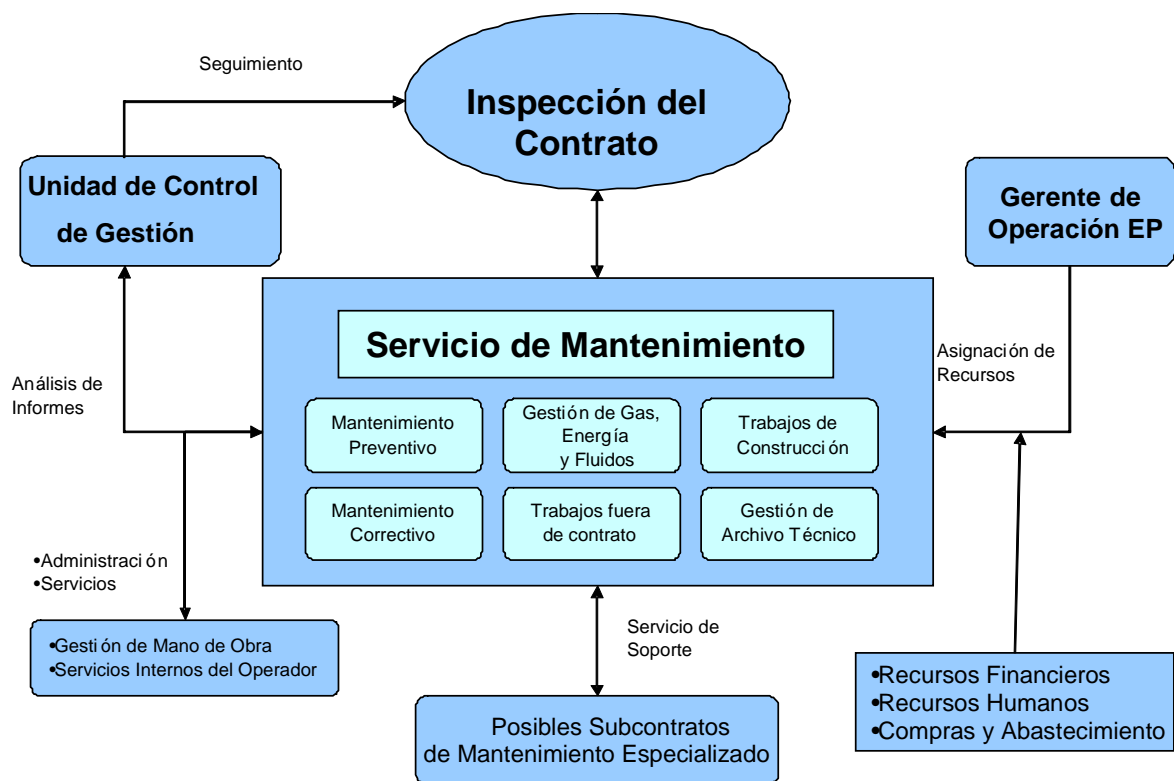
Ámbito de Aplicación

Este proceso cubre el ensamble de actividades de mantenimiento y su aplicación al Unidad de PPL N° 1.

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

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

Ejemplo: Diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento



7.3.4.1. Procesos de Mantenimiento

1) Inspección del Contrato

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

Control de accesos a personal del Contratista o sus subcontratistas.

Coordinación Contratista/Administración Penitenciaria en caso de intervención o incidente en sistemas sensibles.

Respuesta a una solicitud de intervención, alarma, o un reclamo del usuario.

Gestión sobre los daños intencionales en dependencias no controladas por el Contratista.

Gestión conjunta en modo degradado en respuesta a fallas múltiples, inexistencia de repuestos, espera de recursos, casos de fuerzas de la naturaleza o evento crítico.

Definición de evento crítico.

2) Mantenimiento Preventivo

El proceso de Mantenimiento Preventivo se referirá a:

Intervenciones periódicas previstas en el Plan Anual de Mantenimiento originadas en la experiencia, recomendaciones de los fabricantes, recomendaciones del instalador, reglas del arte y reglamentos vigentes.

Intervenciones de mantenimiento generadas por parámetros de funcionamiento (horas de uso, temperatura u otras variables de control).

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

3) Mantenimiento Correctivo

El Mantenimiento Correctivo se generará por:

Alarma de un equipo.

Llamado telefónico o una petición escrita de la Inspección del Contrato o de otro Servicio del Contratista.

Defecto detectado en inspecciones asociadas a Mantenimiento Preventivo (inspección visual y sistemática, controles rutinarios).

Daño no imputable al Contratista detectado y certificado por la Inspección del Contrato.

Fuerzas de la naturaleza (descargas atmosféricas, etc.) o fuerza mayor

Desperfecto asociado a un defecto de construcción o de proyecto o fabricación donde el Contratista es el responsable.

4) Gestión de Energías y Fluidos

Este proceso concierne a la gestión de las energías y de los fluidos en el Establecimiento Penitenciario, y en particular se refiere a:

Detalle de consumos en cada ubicación.

Síntesis y análisis por la Unidad de Control de Gestión y la aplicación de acciones correctivas si el caso amerita.

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

5) Trabajos Adicionales

Anticipo voluntario de renovación de una instalación, a requerimiento de la Inspección del Contrato.

Trabajos necesarios para reparar o recuperar la instalación en respuesta a un fenómeno de "fuerzas de la naturaleza" o a consecuencia de un evento crítico.

Aumento del alcance del mantenimiento relacionado con nuevas dependencias o instalaciones desarrolladas por La Administración Penitenciaria.

Atender solicitudes de la Inspección del Contrato para la realización de nuevas obras o asesorías y apoyo profesional.

6) Trabajos de Construcción

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

Requerir una planificación debidamente coordinada con la Inspección del Contrato ya que se produce una alteración del funcionamiento normal durante los trabajos, se colocan medios sustitutos y/o se produce una evacuación de un sector de la Unidad de PPL.

Necesitan el empleo de medios excepcionales de intervención (retroexcavadora, camión elevador, etc.).

Activan garantías contractuales que requieren ciertas formalidades (recepción de obras, etc.).

Otras de similar naturaleza.

7) Gestión de la Documentación Técnica

Este proceso define el modo de gestión de la documentación técnica consecutiva a operaciones de mantenimiento realizadas. Se aplica también a la documentación técnica centralizada en la Gerencia Técnica de Mantenimiento y a la documentación operacional en la Unidad de PPL.

8) Subcontratistas

Los subcontratistas podrán intervenir tanto en Mantenimiento Preventivo como en Mantenimiento Correctivo para:

Realizar actividades de mantenimiento a los sistemas sensibles o de especialidad.

Realizar revisiones reglamentarias.

Apoyar al equipo interno de trabajo cuando el plazo de normalización es determinante.

7.3.4.2. Programa de Trabajo y Organización

El Contratista desarrollará anualmente un Plan Anual de Mantenimiento que contemple el detalle de las actividades planificadas y la frecuencia de su realización. Estará fundamentado en base a las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de la Unidad de PPL, hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta fundamentalmente los aspectos de seguridad.

7.3.4.2.1. Organización para Realizar el Servicio de Mantenimiento de Equipamiento y Sistemas de Seguridad

El Contratista contará con un equipo humano y técnico calificado para desarrollar las actividades de mantenimiento que permitan asegurar el normal funcionamiento de cada equipo, así como también contar con capacidad de abordar la conservación de los eventuales futuros equipos o instalaciones complementarias que la Inspección del Contrato determine durante el período del contrato de participación público-privado, previa consideración de costos según lo establecido en el Contrato de participación público-privado.

Para dar una respuesta adecuada a los requerimientos del servicio, el Contratista podrá contar con una organización de trabajo en dos niveles de responsabilidad: central y local (Ejemplo):

a) Organización Central

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

Diseño y definición de planes de mantenimiento para el Equipamiento y Sistemas de Seguridad, como a su vez los programas que serán presentados a la Inspección del Contrato.

Coordinar con el Inspector del Contrato las principales actividades relacionadas con el mantenimiento.

Coordinar y asegurar el cumplimiento de los subcontratos de mantenimiento que el Contratista suscriba para estos efectos.

Dar soporte técnico al Jefe de Mantenimiento de la Unidad de PPL.

b) Organización Local de la Unidad de PPL

El Servicio de Mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período del Contrato de participación público-privado. El Contratista organizará las jornadas laborales y los turnos presenciales de trabajo de su personal, según lo indicado en 7.4.1.4.3 de este Reglamento de Servicio.

En el Establecimiento Penitenciario habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en numeral 12 del presente RSO, el que tendrá entre sus principales funciones:

Participar en la definición de los programas mensuales y anuales de mantenimiento.

Ejecutar con sus equipos de supervisión, maestros y técnicos los planes de mantenimiento, de acuerdo a la planificación mensual.

Coordinar las tareas no programadas de mantenimiento que resulten de las respectivas inspecciones, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación.

Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten servicio de mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario.

Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia General requiera para información a la Inspección del Contrato.

Para ello, podrá contar con el siguiente nivel de Supervisión Operativa:

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

Además se podrá disponer del siguiente personal técnico en la Unidad de PPL, en los horarios y condiciones señalados en este Reglamento:

Técnico Electromecánico

c) Recursos Materiales que se emplearán en el Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad.

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

Recursos Fijos: Talleres implementados con máquinas y equipos usualmente utilizados.

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

Recursos en Stock: Compuesto por materiales, repuestos y equipos de respaldo.

Documentación: El Contratista deberá contar con un importante set de documentos, tanto de gestión como de información técnica sobre los equipamientos.

7.3.4.3. Procedimiento para Requerir Atención Frente a Fallas

En horario hábil lunes a viernes de hr a hr, la Administración Penitenciaria notificará vía telefónica y o vía correo electrónico el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Jefe de Mantenimiento del Contratista.

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

7.3.4.4. Procedimiento de Adquisiciones

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Operación de la Unidad de PPL y será supervisado por la Unidad de Control de Gestión en cuanto a su definición técnica y cantidades.

7.3.4.4.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

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

El Contratista implementará una política de compras y abastecimiento cuya principal definición contempla la búsqueda de elementos de semejante calidad para satisfacer las necesidades de productos y servicios que la operación demande.

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

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

Las necesidades de repuestos y equipamiento definidos darán origen a las órdenes de compra asignadas a cada uno de los proveedores referenciados.

Estas serán activadas por la Unidad de Abastecimiento donde se ejecutarán las siguientes tareas:

Seguimiento del programa de recepción

Control de los medios de transporte

Control de calidad según procedimientos

Control de cantidad, precios y documentación

Visto Bueno de despacho conforme

Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario, previo chequeo y envío de la documentación del camión, conductores y peonetas en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la Administración Penitenciaria al ingreso de personal autorizado al Establecimiento Penitenciario.

7.3.4.5. Aspectos Operacionales

7.3.4.5.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

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

Que corresponda a la planificación autorizada.

Que se utilicen los procedimientos contenidos en el Manual de Operaciones del Contratista.

Que contemple las pautas de trabajo, repuestos e insumos a utilizar para cada actividad.

Que las Órdenes de Trabajo no programadas estén debidamente coordinadas con la Inspección del Contrato y la Administración Penitenciaria.

La programación de Órdenes de Trabajo será utilizada además, como una herramienta de gestión diaria del Servicio y serán ingresadas diariamente al Software de Gestión de Mantenimiento implementado por el Contratista, según los Pliegos de Licitación.

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

El Supervisor de Mantenimiento mantendrá un control sobre los implementos entregados a los técnicos de mantenimiento y realizará controles diarios a los inventarios de herramientas, repuestos o accesorios proporcionados a estos. Si fueran detectadas diferencias, informará al Instituto Nacional de Rehabilitación de modo que estos apliquen los procedimientos por ellos establecidos para este tipo de situaciones. Asimismo el Supervisor de Mantenimiento deberá

elaborar un informe donde, entre otros, se debe señalar la hora del aviso y el nombre del funcionario del Instituto Nacional de Rehabilitación al que se le avisó.

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

7.3.4.5.2. Manual de Operaciones

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

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

a) Programación:

Plan mensual de Mantenimiento de Equipamiento y Sistemas de Seguridad.

Plan mensual y anual de reposición de Equipamiento y Sistemas de Seguridad.

b) Procedimientos Técnicos:

Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación.

Elementos de seguridad requeridos para cada actividad.

Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad.

Precauciones especiales de seguridad penitenciaria que se deben implementar.

Manual de uso del Software de Gestión de Mantenimiento.

c) Instrucciones de trabajo al personal:

Descripción de funciones de cada actividad.

Normas de higiene personal.

Normas y procedimientos de uso de herramientas y/o equipos especiales.

Control de herramientas.

Vocabulario técnico de uso común.

Cuidado y mantenimiento de herramientas.

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

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

7.3.4.6. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

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

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

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

7.3.4.7. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

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

De acuerdo a este criterio se limitará el tiempo máximo de permanencia en ciertas áreas de la Unidad de PPL que se consideren críticas.

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

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

7.3.4.8. Dotación de Personal

La dotación de personal para el Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura del Establecimiento Penitenciario Unidad de PPL N° 1 será la suficiente para entregar un servicio acorde a los Pliegos de Licitación.

7.3.4.9. Equipamiento para la Entrega del Servicio

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

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

7.3.5. Plan de Contingencias

7.3.5.1. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

El Servicio de Mantenimiento deberá asegurar la operatividad y funcionalidad de los equipos e instalaciones, según el estándar de calidad ofertado y solicitado en los Pliegos de Licitación durante el período de Operación, en la medida que los elementos que alcanzan el término de su vida útil, definida por el fabricante, deberán ser reemplazados previa evaluación de su estado y funcionamiento.

Cada anomalía reportada por la Inspección del Contrato será evaluada por el Supervisor de Mantenimiento del Contratista. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones críticas de la Unidad de PPL, será atendida dentro de las siguientes 12 horas desde recibida la notificación, para el resto del equipamiento y sistemas de seguridad clasificados como no críticos, se deberá reponer en un plazo máximo de 48 horas.

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

Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Contratista.

Reparación en el lugar.

Reparación en taller.

Requerir el soporte de un subcontratista.

Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva.

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

Para atender necesidades inmediatas de Equipamiento y Sistemas de Seguridad el Contratista deberá disponer de algunas unidades y/o componentes para atender necesidades urgentes en estos equipos/instalaciones.

7.3.5.1.1. Imposibilidad de Asistencia del Personal del Contratista

Ante la imposibilidad de otorgar el servicio de Mantenimiento debido a razones relacionadas con el personal, el Contratista pondrá en marcha el Plan de Contingencia previsto, que en lo central podrá contemplar el uso de

subcontratistas previamente calificados por el Contratista y acreditado ante la Autoridad Penitenciaria.

7.3.6. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

7.3.6.1. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento

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

Una organización central que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.

Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes serán permanentemente capacitados.

Un programa mensual de actividades, claramente definido y autorizado.

Un completo manual de procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.

Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de todas las actividades comprometidas, que incluirá un sistema de check list y de reporte periódico, para la administración del Contratista y la Inspección del Contrato, según la Plataforma Tecnológica definida en los Pliegos de Licitación.

La implementación de una hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

7.3.6.2. Requerimientos Generales para el Aseguramiento del Funcionamiento de los Sistemas Críticos de Equipamiento y Sistemas de Seguridad

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

a) Recursos Humanos

Los recursos humanos del Servicio de Mantenimiento serán los siguientes:

El Contratista deberá contar en el Establecimiento Penitenciario con un profesional responsable por todas las actividades de mantenimiento. Este reportará administrativamente al Gerente de Operación del Establecimiento y funcionalmente a la Unidad de Control de Gestión del Contratista. Los Jefes de Mantenimiento conformarán un equipo multidisciplinario de tal manera que se puedan apoyar entre sí en materias de su especialidad.

El Contratista contará en el Establecimiento con Supervisores y Técnicos tipo A y B, según la modalidad operativa indicada en el Capítulo 11 de este Reglamento.

Un Supervisor de Mantenimiento permanecerá en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos. Los servicios de este Supervisor podrán ser requeridos en cualquier horario por la Administración Penitenciaria, de acuerdo a lo señalado en este Reglamento.

b) Equipamiento, Materiales y Repuestos de Respaldo

El Contratista mantendrá en forma permanente un stock de repuestos, materiales e insumos suficiente para cubrir las necesidades de operación, siempre y cuando este stock sea al menos el considerado en los Pliegos de Licitación. Para esto contará con una bodega en el Establecimiento Penitenciario la que contendrá los elementos y dispositivos que hayan sido identificados como críticos, a modo de emplearlos para reemplazo en el más breve plazo. Dicho stock de elementos y dispositivos críticos están contenidos en el Anexo... del presente documento.

c) Empresas Subcontratistas

El Contratista podrá establecer subcontratos con empresas previamente seleccionadas de diferentes especialidades para casos que, por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.

7.3.6.2.1. Sistema de Verificación de Calidad

El Contratista implementará un Plan de Aseguramiento de Calidad indicado en las políticas generales de la operación, incluidas en el Capítulo 3 de este Reglamento de Servicio de la Obra, y los indicadores de gestión del numeral que sigue.

7.3.7. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

7.3.7.1. Responsabilidades del Contratista

El Contratista es el responsable de la ejecución del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento y Sistemas de Seguridad en los términos y condiciones que establece el Contrato de participación público-privado y que incluye desde la definición del Plan Anual de Mantenimiento. De acuerdo a lo establecido en el contrato de participación público-privado, el Contratista desarrollará todas sus actividades de Mantenimiento dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la Autoridad del Establecimiento.

7.3.7.2. Responsabilidades de la Inspección del Contrato

La Inspección del Contrato tiene todas las atribuciones y responsabilidades contempladas en los Pliegos de Licitación. Particularmente, para este servicio

en su rol de Administrador del Contrato de participación público-privado, propender a actuar como coordinador y facilitador de los procesos entre el Contratista y la Administración Penitenciaria.

Revisión y observación del Plan Anual de Mantenimiento a desarrollar, según el Plan presentado de acuerdo a lo indicado en los Pliegos de Licitación.

7.3.7.3. Responsabilidades de la Administración Penitenciaria

7.3.7.3.1. Autorización del ingreso de los proveedores y subcontratistas.

La Administración Penitenciaria en su rol de administrador indicado en numerales 1.13.2.1 y 1.13.2.2 de los Pliegos de Licitación, será responsable de señalar a la Inspección del Contrato autorizaciones y restricciones para la realización del Servicio de Mantenimiento. También señalará a la Inspección del Contrato las anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

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

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

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

7.4. SERVICIO DE MANTENIMIENTO EQUIPAMIENTO ESTÁNDAR

7.4.1. Aspectos Generales del Servicio

7.4.1.1. Objetivos del Servicio

El Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar estará dedicado fundamentalmente a asegurar la operatividad y funcionalidad del Equipamiento Estándar durante todo el período del contrato de participación público-privado, cumpliendo con lo solicitado por los Pliegos de Licitación y Pautas Mínimas de Diseño y Construcción (PMDC).

7.4.1.2. Descripción General del Servicio

Los aspectos generales del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar y sus alcances están indicados en los Pliegos de Licitación.

Las actividades de Mantenimiento del Equipamiento Estándar se efectuarán de acuerdo al Plan indicado en los Pliegos de Licitación.

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

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

Los criterios y normas técnicas adoptadas para la elaboración de los programas y de la ejecución del Servicio de Mantenimiento aseguran que lo anterior se cumplirá y que al finalizar el Contrato de participación público-privado, se entregará el equipamiento estándar en condiciones de seguir siendo usado de acuerdo al estándar definido en los Pliegos de Licitación.

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

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

El Contratista deberá contar con un software para la Gestión de Mantenimiento, que permitirá llevar un control del Mantenimiento Preventivo y Correctivo programado, según la Plataforma Tecnológica indicada en los Pliegos de Licitación.

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

Los tiempos de atención a cada requerimiento de mantenimiento correctivo no programado estarán de acuerdo a lo estipulado en los Pliegos de Licitación.

Debido al compromiso que adquiere el Contratista en cuanto a apoyar la labor realizada por el Instituto Nacional de Rehabilitación con los internos, se podrá contratar y capacitar a internos de manera que puedan trabajar en las actividades de mantenimiento en la Unidad de PPL N° 1, su selección se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

El Servicio de Mantenimiento realizará la selección de internos y considerará sólo a aquellos internos autorizados previamente por los funcionarios autorizados del Instituto Nacional de Rehabilitación.

7.4.1.3. Resumen Operativo

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

El Equipamiento Estándar estará afecto a reposición según lo señalado en los Pliegos de Licitación. La reposición del Equipamiento Estándar se define en función de sus usuarios según las siguientes:

- a) Equipamiento Estándar utilizado por el Contratista.
- b) Equipamiento Estándar asociado a las dependencias del personal del Instituto Nacional de Rehabilitación, de las áreas administrativas del Instituto Nacional de Rehabilitación y de la Inspección del Contrato y el equipamiento de uso de los internos.

Estas reposiciones a su vez se clasifican en términos de las garantías sobre los equipos tal como sigue:

No eléctrico o electrónico (garantía según fabricante).

Eléctrico o electrónico (2 años de garantía desde la Puesta en Servicio Definitiva).

En Anexos, se deberán clasificar los recintos según quién es el usuario: Instituto Nacional de Rehabilitación, Contratista e Inspección del Contrato, respectivamente, definiendo su responsabilidad frente a los equipos instalados y su eventual reparación o reemplazo. Además se deberá informar de la vida útil y las garantías entregadas por los fabricantes o proveedores.

Anualmente se deberá un Plan de Mantenimiento que será sometido a la aprobación de la Inspección del Contrato en la fecha comprometida en los Pliegos de Licitación, a excepción del primer año donde será entregado sesenta días antes de la Puesta en Servicio Definitiva.

Para el desarrollo de todas las actividades de mantenimiento en los recintos de uso de la Administración Penitenciaria o de los internos en el Área Externa o Interna de la Unidad de PPL, el Contratista estará sujeto a los procedimientos de circulación que establezca el Instituto Nacional de Rehabilitación. Por su parte el Instituto Nacional de Rehabilitación otorgará las condiciones adecuadas de seguridad para la prestación de los servicios y dispondrá de las facilidades de ingreso expedito a los recintos.

Durante la jornada diurna regular se podrá contar con el apoyo de internos debidamente capacitados.

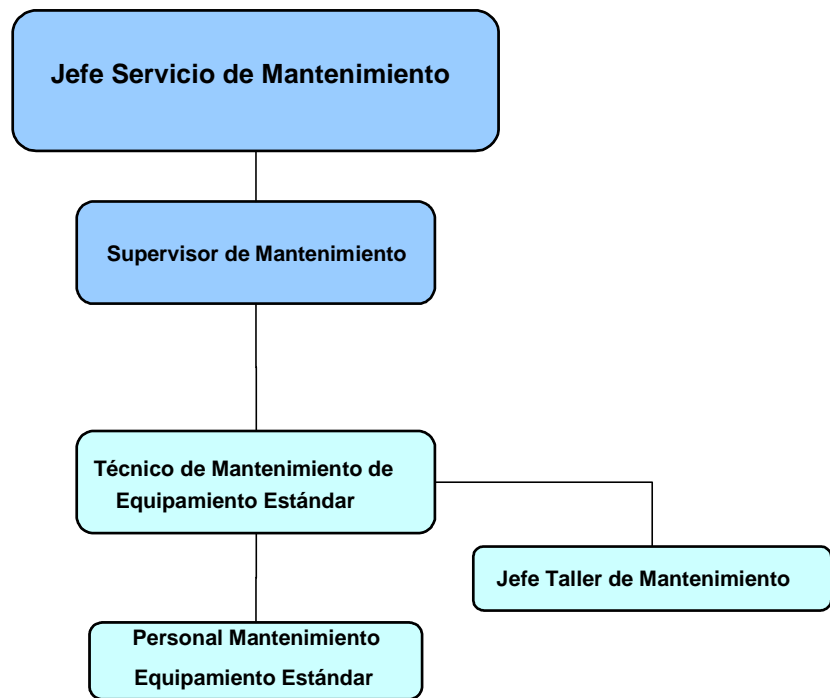
Se podrá disponer de subcontratistas que permitan atender mantenimientos mayores, trabajos de especialidad y atenciones en horarios especiales, quienes deberán estar acreditados ante la Administración Penitenciaria.

7.4.1.4. Estructura Organizacional para la Prestación del Servicio

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

El Contratista debe incluir propuesta de Organigrama.

Ejemplo Organigrama:



Como parte de los objetivos de este servicio se podrá contar con la participación de internos, su selección se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

Estas actividades en las que participarán los internos podrán ser:

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

Para esto deberán recibir una capacitación técnica, una capacitación en prevención de riesgos y una inducción al cargo.

Para enfocar el trabajo diario de internos, el personal del Contratista - especialmente de supervisión- recibirá entrenamiento y capacitación, orientada a conocer las características psicosociales y el impacto de la reclusión sobre ellos.

7.4.1.4.1. Dotación de Personal

El Contratista deberá proponer cuadro con cargos y número de personas, que serán utilizadas en el Servicio de Mantenimiento.

Ejemplo:

Cargos Servicio de Mantenimiento	Personal del Contratista	Personal del Contratista con Calidad de Internos
Jefatura de Servicio		
Jefe de Servicio de Mantenimiento	1	
Supervisor de Mantenimiento	1	
Equipamiento Estándar		
Técnico Electromecánico	n	n
Técnico B	n	n
Otros técnicos (especificar)	N	n
Taller de Mantenimiento		
Jefe de Taller de Mantenimiento	1	
Carpintero	n	n
Técnico B	n	n
Otros Técnicos (especificar)	n	n

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

7.4.1.4.2. De la Jornada Laboral

El Contratista deberá contar en el Establecimiento Penitenciario con un equipo estable de dotación de planta, trabajará en un sistema de turnos que cubrirán los días hábiles de la semana, de lunes a viernes, en horario de horas hasta las horas, considerando la legislación vigente.

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

Durante los horarios no cubiertos por el Servicio de Mantenimiento en el horario indicado en el primer párrafo, como durante los fines de semana o los días feriados, se deberá contar con un jefe de turno, quien deberá estar ubicable las 24 horas del día, todos los días del año.

7.4.1.5. Políticas del Servicio

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

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

El cumplimiento de estas políticas de mantenimiento estará sustentado en la disposición de los recursos técnicos, humanos y de materiales que permitan desarrollar la actividad normalmente, tanto para los Mantenimientos Programados como para las intervenciones sobre las eventuales contingencias. En los casos anteriores se utilizará los repuestos recomendados por el fabricante o de calidad semejante (cuando no sea posible contar con los recomendados por el fabricante) y eventualmente se contará con la colaboración de empresas externas que prestarán servicios cuando la necesidad lo requiera.

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

Se aplicará rigurosamente las normativas y disposiciones internas en cuanto a la seguridad y administración dispuestas por Instituto Nacional de Rehabilitación.

7.4.1.6. Objetivos de los Planes y Programas de Mantenimiento

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

Minimizar las fallas y el Mantenimiento Correctivo sobre el Equipamiento Estándar, aumentando así la confiabilidad en cuanto a su operatividad y su vida útil.

El Servicio de Mantenimiento generará oportunidades para los internos, dando capacitación y trabajo para el mantenimiento del Equipamiento Estándar, su selección se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

7.4.2. Descripción del Servicio de Mantenimiento para el Equipamiento Estándar

7.4.2.1. Plan Anual de Mantenimiento

La provisión del Servicio de Mantenimiento de Equipamiento Estándar se enmarca en una política y principios de acción definidos, a partir de lo cual se estructura un Plan Anual de Mantenimiento acorde con lo establecido en el artículo 1.10.2 de los Pliegos de Licitación y con los requerimientos normales para asegurar su funcionalidad y seguridad.

Este Plan será presentado previamente al Inspector del Contrato para su autorización y posterior ejecución, según lo establecido en los Pliegos de Licitación.

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

a) Mantenimiento Preventivo:

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

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

b) Mantenimiento Correctivo:

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

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

Identificación de la falla o avería.

La puesta en servicio o modificación del Equipamiento.

El chequeo de su buen funcionamiento.

La solución aplicada puede tener el carácter de paliativa, provisoria o permanente lo que será determinado por la Inspección del Contrato, en base a la información entregada por el Contratista.

7.4.3. Definiciones Operativas

7.4.3.1. Estructura del Servicio a Entregar

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

Mantenimiento del Equipamiento Estándar:

Desarrollar el Plan de Mantenimiento contemplado en el contrato de participación público-privado.

Realizar las actividades de Mantenimiento Correctivo en los tiempos indicados en este Reglamento e incorporarlo en el Plan indicado en los Pliegos de Licitación.

Reponer el Equipamiento Estándar y realizar las actividades que la Inspección del Contrato solicite y que por Contrato correspondan al Contratista.

Entregar el Equipamiento Estándar, al término del Contrato de participación público-privado, en condiciones de seguir usándose y en un estado de conservación concordante al Plan de Mantenimiento desarrollado.

7.4.3.2. Reposición de Equipamiento Estándar

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

Independientemente de cualquier otra indicación de este documento, la Inspección del Contrato de Operación tiene la atribución exclusiva para solicitar la reposición del Equipamiento Estándar, así como de disponer de los fondos para realizar estas reposiciones con cargo a lo establecido en los Pliegos de Licitación.

Al término de la vida útil informada por el fabricante o proveedor para cada equipo componente del equipamiento estándar, el Contratista informará a la Inspección del Contrato sobre el estado de los equipos, indicando los que a su juicio deben ser reemplazados. El Inspector del Contrato podrá solicitar la eventual reposición de un número mayor de dicho equipamiento.

7.4.3.3. Renovación del Equipamiento Estándar de la Inspección del Contrato

La renovación del Equipamiento Estándar usado por la Inspección del Contrato será realizada tal como lo indican los Pliegos de Licitación.

7.4.3.4. Mantenimientos o Reposiciones No Contempladas en los Programas de Mantenimiento del Equipamiento Estándar

Se aplicará procedimiento indicado en los Pliegos de Licitación para las excepciones.

7.4.3.5. Evento Crítico

Corresponde al definido en el numeral 1.2.2 de los Pliegos de Licitación y el alcance de cada evento será calificado y cuantificado por la Inspección del Contrato.

7.4.3.6. Vida Útil del Equipamiento Estándar

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

7.4.3.7. Destrucción Provocada por Fuerzas de la Naturaleza

Son los daños provocados por las fuerzas de la naturaleza tales como, descargas atmosféricas, vientos, aluviones, inundaciones y cualquier otro acto de la naturaleza. Estos estarán cubiertos por las pólizas de seguro tomadas por el Contratista según exigen los Pliegos de Licitación.

7.4.3.8. Destrucción Provocada por Incendio

La recuperación de los daños provocados por incendios totales o parciales de la Unidad de PPL se realizará según lo definido en los Pliegos de Licitación, salvo en el caso que el incendio sea causado por los internos.

7.4.3.9. Mantenimiento de Equipamiento Estándar

El Plan Anual de Mantenimiento indicado en el artículo 1.10.2 de los Pliegos de Licitación, debe satisfacer los requerimientos solicitados y definir cada una de las actividades que el Contratista desarrollará para mantener en buen estado físico y funcional los equipos y sistemas que definen el Equipamiento Estándar de la Unidad de PPL.

7.4.3.10. Tiempos de Atención

Los tiempos de atención a cada requerimiento de mantenimiento correctivo no programado estarán de acuerdo a lo estipulado en los Pliegos de Licitación.

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

7.4.3.11. Mantenimientos Extraordinarios Solicitados por la Inspección del Contrato

La Inspección del Contrato podrá solicitar en cualquier momento actividades de mantenimiento por sobre el plan comprometido, las que serán realizadas toda vez que la Inspección del Contrato apruebe el presupuesto correspondiente, en caso que dichas actividades se deban a un mal uso o daño producido por

situaciones ajenas al Contratista, lo que será calificado por el Inspector del Contrato.

7.4.3.12. Insumos

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

7.4.3.13. Operación en Modo Degradado

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

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

Obtener las autorizaciones internas para realizar la reparación.

Realizar la reparación.

Disponer de condiciones favorables para realizar la reparación.

Adquirir los repuestos necesarios en el comercio local.

Importar los repuestos necesarios.

Esperar el mantenimiento regular programado.

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

7.4.3.14. Aspectos Ambientales

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

7.4.3.15. Repuestos

El Contratista deberá contar con el stock de repuestos que estime necesario para cumplir con los tiempos de atención del Servicio, siempre y cuando este stock sea, al menos, el considerado en los Pliegos de Licitación. Los elementos componentes del stock se deberán indicar en Anexo...

7.4.4. Descripción del Funcionamiento Operativo

El presente capítulo describe los procesos y subprocesos de mantenimiento a objeto de asegurar prestaciones en el marco del Contrato de participación público-privado y las Políticas Generales del Contratista.

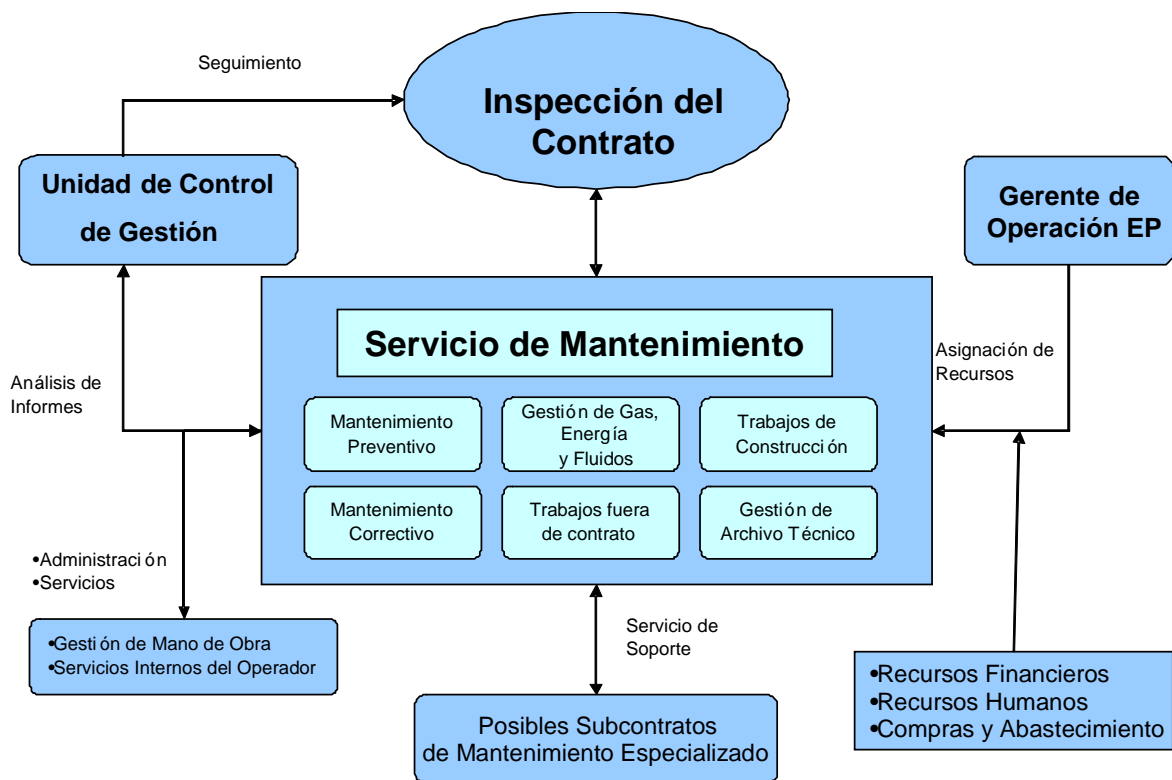
Ámbito de Aplicación

Este proceso cubre el ensamble de actividades de mantenimiento y su aplicación en la Unidad de PPL.

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

Este proceso define entre otros, el modo de funcionamiento entre la Unidad de Control de Gestión y los Servicios de Mantenimiento Locales en la Unidad de PPL.

Ejemplo: Diagrama general de procesos asociados a actividades de mantenimiento:



7.4.4.1. Programa de Trabajo y Organización

El Contratista deberá desarrollar anualmente un programa general de trabajo que contemple el detalle de las actividades planificadas y la frecuencia de su realización. Estará fundamentado con base en las recomendaciones de los proveedores de equipos e instalaciones y al comportamiento empírico de la Unidad de PPL, hasta establecer un estándar de mantenimiento que asegure la normal operación de los equipos, teniendo en cuenta fundamentalmente, los aspectos de seguridad.

Para una normal operación de la actividad de mantenimiento, el Contratista deberá disponer de un stock de repuestos que deberá ser definido en el

anexo..., siempre y cuando este stock sea al menos el considerado en los Pliegos de Licitación.

7.4.4.1.1. Organización para Realizar el Servicio de Mantenimiento de Equipamiento Estándar

El Contratista deberá contar con un equipo humano y técnico calificado para desarrollar las actividades de mantenimiento del equipamiento estándar que permitan asegurar el normal funcionamiento de cada equipo, así como también contar con capacidad de abordar la conservación de los eventuales futuros equipos o instalaciones complementarias que la Inspección del Contrato determine durante el período del contrato, previa consideración de costos según lo establecido en el Contrato, en caso que dichas actividades no se deban por un inadecuado mantenimiento o fallas o daños de responsabilidad del Contratista.

Para dar una respuesta adecuada a los requerimientos del Servicio, el Contratista podrá contar con una organización de trabajo en dos niveles de responsabilidad: central y local (Ejemplo).

a) Organización Central

El Contratista podrá contar en su estructura central con una Unidad de Control de Gestión que tendrá entre sus principales responsabilidades, las siguientes:

Diseño y definición de planes de mantenimiento para el Equipamiento Estándar, como a su vez los programas que serán presentados a la Inspección del Contrato.

Coordinar con el Inspector del Contrato las principales actividades relacionadas con el mantenimiento.

Coordinar y asegurar el cumplimiento de los posibles subcontratos de mantenimiento que el Contratista suscriba para estos efectos.

Dar soporte técnico al Jefe de Mantenimiento de la Unidad de PPL.

b) Organización Local de la Unidad de PPL

El Servicio de Mantenimiento será continuo durante las 24 horas del día, todos los días del año y durante todo el período del Contrato de participación público-privado. El Contratista organizará las jornadas laborales y los turnos presenciales de trabajo de su personal según lo indicado en este Reglamento de Servicio.

En la Unidad de PPL habrá un equipo estable de mantenimiento, encabezado por un Jefe de Mantenimiento, cuya descripción de cargo se indica en Capítulo 12 del presente RSO, el que tendrá entre sus principales funciones:

Participar en la definición de los programas mensuales y anuales de mantenimiento.

Ejecutar con sus equipos de supervisión, maestros y técnicos los planes de mantenimiento, de acuerdo a la planificación mensual.

Coordinar las tareas no programadas de mantenimiento que resulten de las respectivas inspecciones, o informes de falla o averías desde las diferentes áreas de la operación.

Supervisar el correcto desempeño y cumplimiento de las obligaciones de los subcontratistas que presten Servicio de Mantenimiento en el Establecimiento Penitenciario.

Llevar registro de las actividades de mantenimiento realizadas y generar los informes que la Gerencia General requiera para información a la Inspección del Contrato.

Para ello, podrá contar con el siguiente nivel de Supervisión Operativa:

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

Además se dispondrá de los siguientes técnicos en la Unidad de PPL, en los horarios y condiciones señalados en este Reglamento:

Técnico Electromecánico

Técnico en Mantenimiento, con experiencia y preparación en equipamiento estándar

El equipo anterior podrá incorporar de manera permanente a internos que serán seleccionados bajo los criterios definidos por el Instituto Nacional de Rehabilitación y que reúnan el perfil del cargo requerido, cuyo detalle se indica en el numeral 12 del presente RSO.

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

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

Recursos Fijos: Talleres implementados con máquinas y equipos usualmente utilizados.

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

Recursos en Stock: Compuesto por materiales, insumos, repuestos y equipos de respaldo.

Documentación: El Contratista contará con un importante set de documentos, tanto de gestión como de información técnica sobre los equipamientos, como vida útil, garantías del fabricante, etc.

7.4.4.2. Procedimiento para Requerir Atención frente a Fallas

En horario hábil de lunes a viernes dehr ahr, la Administración Penitenciaria o la Inspección del Contrato notificará el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Servicio de Mantenimiento llamando al teléfono indicado en el punto 7.4.1.2 del presente RSO o a través de correo electrónico.

En horario no hábil, la Administración Penitenciaria o la Inspección del Contrato notificarán el requerimiento de servicio sobre una falla detectada al Servicio de Mantenimiento llamando al teléfono indicado en el punto 7.4.1.3 del presente RSO o a través de correo electrónico, atenderá esta notificación el Jefe de Turno quien resolverá el nivel de intervención adecuado para resolver la falla denunciada.

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

7.4.4.3. Procedimiento para Adquisiciones

El proceso de adquisición de repuestos e insumos estará bajo la responsabilidad de la Gerencia de Operación de la Unidad de PPL y será supervisado por la Unidad de Control de Gestión en cuanto a su definición técnica y cantidades.

7.4.4.3.1. Adquisición para Reposición de Equipamiento y Repuestos

El Contratista implementará una política de compras y abastecimiento cuya principal definición contempla la búsqueda de elementos de semejante calidad para satisfacer las necesidades de productos y servicios que la operación demande.

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

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

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

Seguimiento del programa de recepción

Control de los medios de transporte

Control de calidad según procedimientos

Control de cantidad, precios y documentación

Visto Bueno de despacho conforme

Despacho del camión al Establecimiento Penitenciario, previo chequeo y envío de la documentación del camión, conductores y peonetas en cuanto al cumplimiento de las disposiciones de la Administración Penitenciaria al ingreso de personal autorizado al Establecimiento Penitenciario.

7.4.4.4. Aspectos Operacionales

7.4.4.4.1. Programación y Ejecución de Trabajos Diarios

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

Que corresponda a la planificación mensual autorizada.

Que se utilicen los procedimientos contenidos en el Manual de Operaciones.

Que contemple las pautas de trabajo, repuestos e insumos a utilizar para cada actividad.

Que las Órdenes de Trabajo no programadas estén debidamente coordinadas con la Inspección del Contrato y la Administración Penitenciaria.

La programación de Órdenes de Trabajo será utilizada además como una herramienta de gestión diaria del servicio y serán ingresadas diariamente al Software de Gestión de Mantenimiento implementado por el Contratista, según lo indicado en los Pliegos de Licitación.

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

7.4.4.4.2. Aspectos de Seguridad Durante la Prestación del Servicio

Tal como se ha mencionado, el Contratista podrá incorporar internos como personal del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar.

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

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

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

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

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

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

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

7.4.4.5. Manual para Operaciones

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

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

a) Programación:

Plan Mensual de Mantenimiento de Equipamiento Estándar

b) Procedimientos Técnicos:

Pautas de trabajo asociadas al tipo de mantenimiento que se desarrolla en cada equipo o instalación

Elementos de seguridad requeridos para cada actividad

Materiales y equipamiento necesarios para desarrollar la actividad

Precauciones especiales de seguridad penitenciaria que se deben implementar

Manual de uso del Software de Gestión de Mantenimiento

c) Instrucciones de trabajo al personal:

Descripción de funciones de cada actividad

Normas de higiene personal

Normas y procedimientos de uso de herramientas y/o equipos especiales

Control de herramientas

Vocabulario técnico de uso común

Cuidado y mantenimiento de herramientas

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

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

7.4.4.6. Aseo de Lugares de Trabajo e Instalaciones

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

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

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

7.4.4.7. Condiciones Operativas en la Prestación del Servicio

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

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

De acuerdo a este criterio se limitará el tiempo máximo de permanencia en ciertas áreas de la Unidad de PPL que sean definidas críticas.

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

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

7.4.4.8. Dotación de Personal

La dotación de personal para el Servicio de Mantenimiento de Equipamiento Estándar del Establecimiento Penitenciario Unidad de PPL N° 1 será la suficiente para entregar un servicio acorde a los Pliegos de Licitación.

7.4.4.9. Equipamiento para la Entrega del Servicio

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

De acuerdo a las Políticas de Calidad y Prácticas de Mejoramiento Continuo, y adaptándose a las características de las instalaciones y a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, este equipamiento podrá ser reemplazado por otro que realice de manera más eficiente las diferentes actividades de mantenimiento de la Unidad de PPL.

7.4.5. Plan de Contingencias

7.4.5.1. Medidas para Asegurar la Continuidad del Servicio

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

Cada anomalía reportada por la Inspección del Contrato será evaluada por el Supervisor de Mantenimiento del Contratista. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones de la Unidad de PPL, será atendida dentro de las siguientes 72 horas desde recibida la notificación por el Servicio de Mantenimiento, para todo equipamiento que esté ubicado en un recinto crítico se considerara su atención antes de las 24 horas de notificada la falla.

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

Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en bodegas del Contratista

Reparación en el lugar

Reparación en taller

Requerir el soporte de un subcontratista

Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva

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

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

7.4.5.1.1. Imposibilidad de Asistencia del Personal del Contratista

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

7.4.6. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

7.4.6.1. Medidas para Asegurar los Estándares del Servicio de Mantenimiento

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

Una organización central que dará soporte a los equipos operacionales de terreno.

Un equipo de técnicos de cada especialidad, quienes serán permanentemente capacitados.

Un programa mensual de actividades, claramente definido y autorizado.

Un completo manual de procedimientos e instrucciones de trabajo diario, que contendrá las indicaciones a respetar en materia administrativa y de seguridad.

Una herramienta informática de programación, seguimiento y control del cumplimiento de todas las actividades comprometidas, que incluirá un sistema de *check list* y de reporte periódico, para la administración del Contratista y la Inspección del Contrato.

La implementación de una hoja de vida del equipo, la que permitirá un adecuado seguimiento y control.

7.4.6.2. Requerimientos Generales para el Aseguramiento del Funcionamiento de los Sistemas críticos de Equipamiento Estándar

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

a) Recursos Humanos

Los recursos humanos del Servicio de Mantenimiento serán los siguientes:

El Contratista contará en el Establecimiento Penitenciario con un profesional responsable por todas las actividades de mantenimiento. Este reportará administrativamente al Gerente de Operación del Establecimiento y funcionalmente a la Unidad de Control de Gestión del Contratista. Los Jefes de Mantenimiento conformarán un equipo multidisciplinario de tal manera que se puedan apoyar entre sí en materias de su especialidad.

El Contratista contará en el Establecimiento con Supervisores y Técnicos tipo A y B, según la modalidad operativa indicada en el Capítulo 11 de este Reglamento. Este personal será apoyado por internos capacitados en materias rutinarias de mantenimiento y que participarán en carácter de Técnicos B / ayudantes.

Un Supervisor de Mantenimiento permanecerá en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos. Los servicios de este Supervisor podrán ser requeridos en cualquier horario por la Administración Penitenciaria, de acuerdo a lo señalado en este Reglamento.

b) Equipamiento, Materiales y Repuestos de Respaldo

El Contratista mantendrá en forma permanente un stock de repuestos, materiales e insumos suficiente para cubrir las necesidades de operación, siempre y cuando este stock sea al menos el considerado en los Pliegos de Licitación. Para esto el Contratista contará con una bodega en el Establecimiento Penitenciario la que contendrá los elementos y dispositivos que hayan sido identificados como críticos, de modo de emplearlos para reemplazo en el más breve plazo. Dicho stock de elementos y dispositivos críticos deberán estar contenidos en un Anexo del presente documento.

c) Empresas Subcontratistas

El Contratista podrá establecer subcontratos con empresas previamente seleccionadas de diferentes especialidades para casos que, por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.

7.4.6.2.1. Sistema de Verificación de Calidad

El Contratista implementará un Plan de Aseguramiento de Calidad indicado en las políticas generales de la operación, incluidas en el Capítulo 3 de este Reglamento de Servicio de la Obra y los Indicadores de Gestión del numeral que sigue.

7.4.7. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

7.4.7.1. Responsabilidades del Contratista

El Contratista es el responsable de la ejecución del Servicio de Mantenimiento del Equipamiento Estándar en los términos y condiciones que establece el Contrato de participación público-privado y que incluye desde la definición del Plan Anual de Mantenimiento indicado en los Pliegos de Licitación. De acuerdo a lo establecido en el Contrato de participación público-privado, el Contratista desarrollará todas sus actividades de Mantenimiento dentro del marco de los procedimientos administrativos y de seguridad que emanen de la Autoridad de la Unidad.

7.4.7.2. Responsabilidades de la Inspección del Contrato

La Inspección del Contrato tiene todas las atribuciones y responsabilidades contempladas en los Pliegos de Licitación. Particularmente, para este servicio en su rol de Administrador del Contrato de participación público-privado, propender a actuar como coordinador y facilitador de los procesos entre el Contratista y la Administración Penitenciaria.

Revisión y observación del Plan Anual de Mantenimiento a desarrollar por el Contratista.

7.4.7.3. Responsabilidades de la Administración Penitenciaria

Facilitar el reclutamiento y selección de internos para el trabajo en el Servicio de Mantenimiento.

Autorización de ingreso de proveedores y subcontratistas.

La administración Penitenciaria, de acuerdo a lo indicado en los Pliegos de Licitación, será responsable de señalar a la Inspección del Contrato autorizaciones y restricciones para la realización del Servicio de Mantenimiento. También señalará a la Inspección del Contrato las anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

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

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

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

7.5. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PARA INTERNOS

7.5.1. Aspectos Generales del Servicio

El Servicio de Alimentación que prestará el Contratista en forma diaria considerará a la totalidad de los internos de la Unidad de PPL, de acuerdo con el Programa Anual indicado en los Pliegos de Licitación.

Tanto la producción como la distribución y la modalidad de atención, se realizarán en cumplimiento a lo establecido en los Pliegos de Licitación.

El Servicio contempla la entrega de desayuno, almuerzo y cena, además de viandas de remplazo para internos que salen de la Unidad de PPL en estos horarios, sea por motivos de salud o a Tribunales de Justicia o cualquier otro motivo autorizado.

7.5.2. Descripción del Servicio

El servicio de alimentación estará compuesto de lo siguiente:

- Desayuno
- Almuerzo
- Cena

De acuerdo con las características detalladas en los Pliegos de Licitación.

Adicionalmente, se deberá considerar viandas de remplazo.

Los requerimientos nutricionales se aplicarán en las minutas según el punto 2.8.2.4.1 de los Pliegos de Licitación, considerando siempre la utilización del porcentaje de proteínas solicitado con proteínas mixtas, dando así cumplimiento a las exigencias de los Pliegos de Licitación y a los requerimientos de los Organismos Internacionales (OMS).

Las frecuencias de tipos de alimentos en la minuta se aplicarán según indican las bases técnicas de los Pliegos de Licitación.

Las cantidades mínimas (gramajes) por preparación (producto terminado) a entregar por comensal son los indicados en las bases técnicas de los Pliegos de Licitación.

Las preparaciones para internos tendrán diferentes cortes, trozado, picado o molido, de manera que no sea necesario usar cuchillo.

La planificación de las minutas mensuales, indicando los aportes nutricionales (ingesta diaria de calorías, proteínas, %P, %G, %CHO), gramajes y frecuencias, serán entregados de acuerdo a lo solicitado en los Pliegos de

Licitación. La composición de las minutas podrá ser revisada y corregida por el Inspector del Contrato y la Administración Penitenciaria, dentro de los parámetros fijados por los Pliegos de Licitación.

7.5.3. Características Generales del Servicio de Alimentación

El Área de Adquisiciones y Logística del Contratista deberá estar certificado en el Sistema de Gestión, en el menor plazo posible, para asegurar la confiabilidad de la selección de proveedores de alta calidad, como también el resguardo del transporte bajo las condiciones que indique el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

El Servicio de Alimentación para Internos será entregado en [describir forma de entrega, platos y cubiertos].

Se prepararán y distribuirán dietas y alimentación especial a todos los internos que cuenten con la correspondiente prescripción médica.

Las dietas especiales corresponden a los siguientes tipos:

Dietas con restricción de hidratos de carbono

Dietas hiposódicas

Suplemento de alimentación (leche, fruta, etc.)

Régimen liviano, blando sin residuos.

Tanto para los internos a los cuales se les haya recetado algún tipo de dieta de alimentación, la Administración Penitenciaria será la encargada de enviar copia de los antecedentes técnicos correspondientes (receta o prescripción médica) y solicitar la dieta al Contratista para que ésta evalúe el tipo de dieta que esta persona debe recibir, con al menos una anticipación de 24 hr a la entrega de esta dieta. Este plazo permitirá al Contratista contar con la cantidad de dietas correspondientes a cada servicio.

7.5.4. Preparaciones para Fechas Especiales

En las fechas siguientes se entregará alimentación especial, conteniendo elementos simbólicos y mejoras:

La cena del 24 de diciembre

El almuerzo del 25 de diciembre

La cena del 31 de diciembre

Este menú será entregado con 7 días de anticipación a la Inspección del Contrato para su aprobación, estableciéndose el Programa Anual según lo indicado en los Pliegos de Licitación.

7.5.5. El Horario de los Servicios de Alimentación

Será el que se indica en el artículo 2.8.2.4.1 de los Pliegos de Licitación. El número de turnos en los horarios del Servicio respectivo va a depender de la

cantidad de funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación e internos que se encuentren en la Unidad de PPL y será de responsabilidad del Jefe de Alimentación programar anticipadamente su número y horario.

Se establecen horarios distintos para el personal de los puestos especiales: CCTV, Puesto Control de Visitas, Garitas u otros puestos especiales que disponga la Administración Penitenciaria.

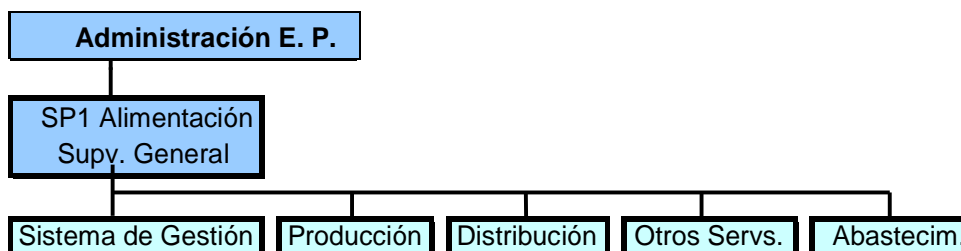
7.5.6. El Personal Manipulador

El Contratista podrá cumplir sus actividades con personal de internos contratados en aquellas funciones en que esto sea posible. En todo caso, todo el personal del Contratista cumplirá con los requisitos dispuestos en el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

Todo el personal de la Central de Alimentación tendrá capacitación inicial (antes de comenzar las operaciones) por un Profesional de Calidad (especialista del tema) y luego capacitaciones periódicas para reforzar sus conocimientos.

La Organización de la Central de Alimentación se deberá presentar en un organigrama.

[A continuación se entrega un ejemplo:]



Como se describe en el organigrama, el Servicio de Alimentación estará compuesto por un equipo operacional dirigido por un Jefe de Alimentación, quien asumirá las funciones de Supervisor General del Servicio. El equipo de trabajo estará conformado por personal calificado que contará con planes de capacitación adecuados a las necesidades de su desempeño, cuyas descripciones de cargo y perfiles se detallan en el presente Reglamento.

El Instituto Nacional de Rehabilitación estará encargado de evaluar la factibilidad de incorporar a internos en las operaciones del Servicio de Alimentación. Los internos recibirán las capacitaciones correspondientes a su área de trabajo, por parte del Contratista e igualmente serán evaluados en su desempeño, aplicando el seguimiento que corresponda.

7.5.7. Definiciones Operativas

[Las siguientes definiciones operativas son a modo de referencia, debiendo el Contratista establecer las definiciones que se ajusten a sus diferentes procesos:]

Almacenamiento: Acción de guardar los insumos en las condiciones requeridas por la legislación vigente.

Baño María: Equipo que se instala en la línea de Servicio y que mantiene agua caliente por sobre los 85° C sin llegar al punto de ebullición (100° C), con el fin de colocar alimentos calientes en loncheras y de esta manera, a través de la superficie de contacto de la lonchera y el agua, mantener el alimento por sobre los 65° C.

Calidad Bacteriológica: Característica microbiológica que se le otorga a un alimento. Un alimento con buena calidad bacteriológica es aquel que no contiene microorganismos patógenos y además tiene baja cantidad microbiológica, incapaz de enfermar a un comensal. Esto es medible bajo los parámetros que indica el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

Cámaras de Frío Intermedio: Equipos de frío para el almacenamiento de los alimentos transitorios, es decir, que van a ser pronto ocupados.

Carros Isotérmicos: Carros capaces de mantener la temperatura requerida para la mantenimiento higiénico-sanitaria de los alimentos calientes (mayor a 65° C) y fríos (0 a 5° C).

Carros Porta Bandejas: Carros que permiten almacenar bandejas con alimentos listos para servir a los diferentes reposteros y que se instalan en los Carros Troller para ser transportados.

Carros Troller: Carros con ruedas y tracción que permiten llevar los carros térmicos donde irán almacenados los alimentos preparados, calientes y/o fríos, a los diferentes reposteros ubicados en los diferentes módulos.

Viandas de remplazo: Servicio alternativo para personas que salen de la Unidad de PPL durante la hora de los diferentes servicios (desayuno, almuerzo o cena).

Comedores: Área donde están situadas las mesas para la alimentación de los comensales.

Condiciones Higiénico-Sanitarias: Condiciones requeridas, libres de suciedad y microorganismos patógenos, referidos a los alimentos, su manipulación y los manipuladores.

Condiciones Culinarias: Condiciones requeridas en términos gastronómicos para la elaboración correcta de las preparaciones que satisfagan el gusto del comensal y la expectativa que corresponde a una determinada preparación.

Contaminación Cruzada: En un mismo espacio refiere a juntar elementos sucios con elementos limpios, esto traerá los microorganismos patógenos del área sucia al área limpia.

Depósito: Lugar para el almacenamiento de insumos. Si se trata de alimentos, pueden ser perecederos, por lo que deberán almacenarse a temperaturas de refrigeración (0 a 5° C) o de congelación (-18° C o menores), si son no perecederos, en condiciones de poca humedad y a no más de 20° C. Si son insumos para la limpieza o desechables, deben estar almacenados en forma independiente y bajo condiciones que resguarden la mantenimiento de los insumos.

Dietas: Alimentación modificada por fines terapéuticos. Alimentos que se abstienen o incorporan algunos de sus ingredientes en forma parcial o total para provocar algún efecto requerido.

Envasado al Vacío: Es la eliminación del aire del interior de un espacio, principalmente del oxígeno (O₂). Con ello no pueden crecer microorganismos aerobios, que requieren oxígeno para su crecimiento.

Flujos Cruzados: Sistema de flujos operativos que se evita, ya que trae contaminación cruzada.

Flujos Operacionales: Son las operaciones que se determinan consecutivamente de acuerdo a la continuidad de la producción. Estas deben ser siempre de lo sucio a lo limpio.

Fumigación: Proceso de eliminación de bacterias, vectores y roedores a través de los procesos de sanitización, desinsectación y desratización.

Higienización: Acto de limpieza conjunto a la sanitización (eliminación de los microorganismos).

Incidentes Alimentarios: Eventos aislados donde se detecta un posible brote de Enfermedad Transmitida por los Alimentos, producto del crecimiento microbiológico por sobre los parámetros normales, a niveles que pueden enfermar a una persona y/o presencia de un microorganismo patógeno.

Inspección: Acto de revisar los insumos al momento de ser recibidos, los alimentos preparados, la actividad en el área de alimentación, su desarrollo y desempeño de los manipuladores.

Insumos: Todo elemento ocupado para el inicio de la operación o actividad de la alimentación (alimentos, elementos desechables, químicos, etc.).

Líneas de Autoservicios: Equipamiento para mantener los alimentos preparados listos para servir a los consumidores. Estos equipamientos son capaces de mantener las temperaturas de los alimentos calientes (mayor a 65° C) y fríos (0 a 5° C) según para alimentos percederos al momento del expendio.

MAP (Atmósfera Modificada): Cambio de un tipo de atmósfera a otra, cambiando parte o el total de la composición de los gases dentro de un área.

Materia Prima: Alimentos ocupados para el proceso de elaboración de una comida.

Minutas: Descripción calendarizada de la alimentación (preparaciones) entregada a los comensales en un período de tiempo.

Nutrición Balanceada: Alimentos entregados periódicamente con aporte nutricional (proteínas, carbohidratos, lípidos, vitaminas, minerales, etc.) equilibrado en la dieta diaria, no causando excesos de ninguno de ellos, entregando así el aporte nutricional necesario para la vida humana de acuerdo a la actividad del comensal.

Porciones o Raciones: Cantidad de producto final determinada por contrato, entre cliente y el Contratista, colocada en el plato por tipo de preparación.

Pre-elaboración: Todo paso previo de los alimentos antes del momento de la cocción o la formación del producto final listo para servir.

Preparaciones: Diferentes formas de transformar un alimento en comida lista para ser entregada al comensal.

Proceso de Cocción: Desarrollo de la actividad de calentar a un alimento, elevando su temperatura interna sobre los 75° C por un período de tiempo capaz de cambiar el estado de un alimento de crudo a cocido y eliminar microorganismos patógenos o cantidad de microorganismos.

Productos de Aseo Biodegradables: Productos ocupados para la limpieza y sanitización de las superficies y/o alimentos. Sus residuos son eliminados al medio ambiente y estos pueden destruirse por la acción de las bacterias u otros agentes biológicos propios del medio ambiente.

Recetas: Descripción de ingredientes, forma de realizar un tipo de preparación, consiguiendo finalmente un producto final.

Reconstitución: Pasar los alimentos (comidas) de un estado de mantenimiento a un estado de producto terminado listo para servir al comensal.

Reposteros: Nombre que se le da a una unidad operativa donde se entregan los alimentos a los consumidores.

Reglamento Sanitario de los Alimentos: Reglamento que regula en Uruguay el funcionamiento de todos los establecimientos relacionados con el rubro de la alimentación.

Recalentar: Calentar un alimento que ya había sido cocinado con anterioridad.

Sanitizar: Aplicación de un producto sanitizante, como el hipoclorito de sodio o similar.

7.5.8. Descripción del Funcionamiento Operativo

El Jefe de Alimentación será el responsable de organizar, programar y controlar la preparación de comida en las cocinas. Sus principales áreas de responsabilidad incluyen:

Control de Porciones: Según la demanda diaria de servicios, el Jefe de Alimentación deberá determinar la cantidad de comida a ser preparada y solicita a bodega los insumos necesarios. Luego, su labor se deberá centrar en asegurar un porcionamiento adecuado de raciones.

Tiempo de Preparación: La preparación de raciones se hace de acuerdo a tiempos requeridos, dependiendo de los procesos desarrollados por el Contratista, lo que deben ajustarse al cumplimiento de los Pliegos de Licitación.

Lugar para la Preparación: El manejo eficiente de la comida requiere una ubicación para todas las operaciones y que cada operación sea realizada en su lugar. El diseño de la Central de Alimentación de este proyecto se debe realizar con especial cuidado para impedir la contaminación cruzada entre áreas. Será responsabilidad del Jefe de Alimentación asignar la ubicación y el personal que realizará cada tarea.

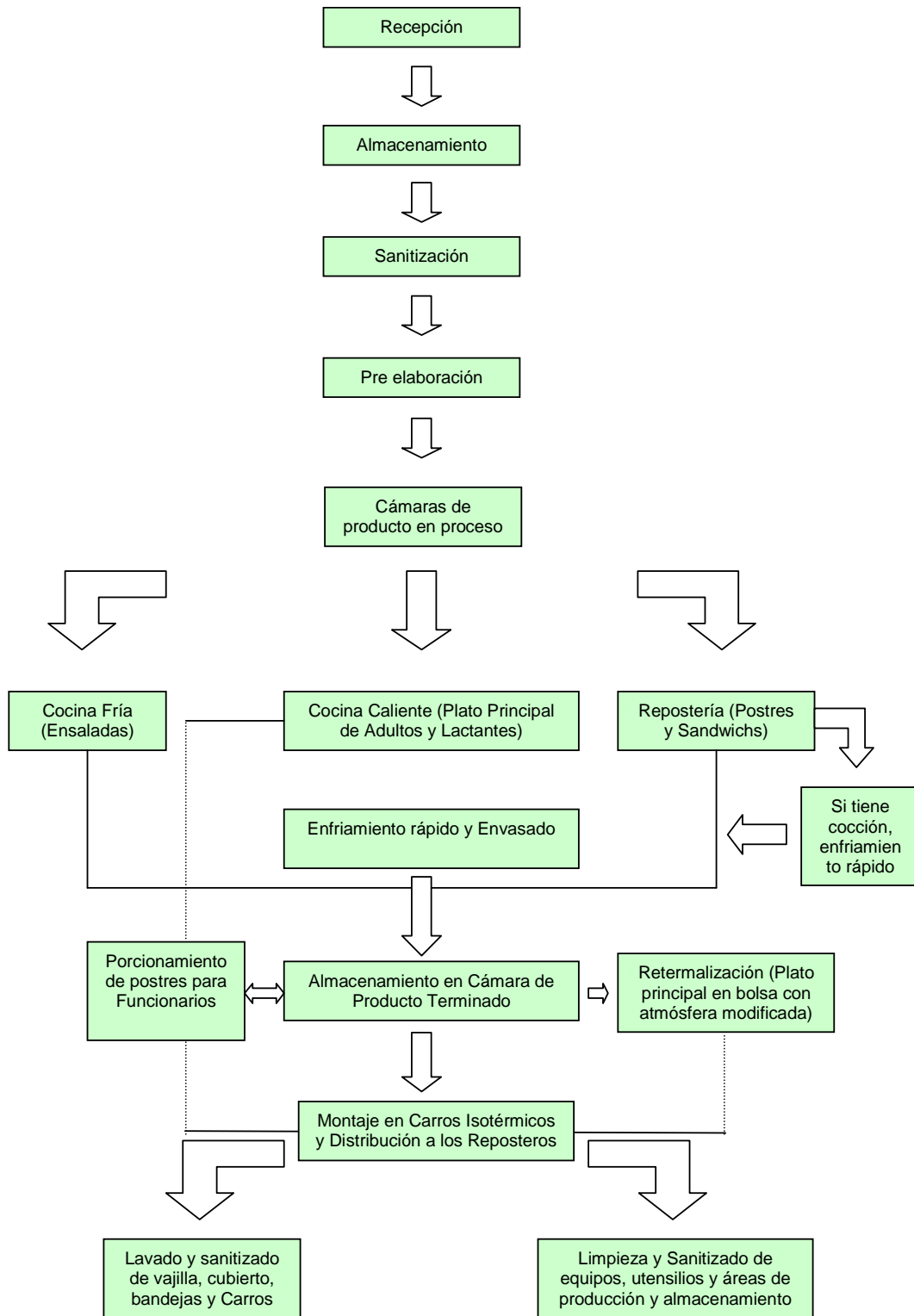
Comida Cocinada: El Contratista es una empresa que cuenta con manuales de procedimientos específicos sobre cómo cocinar y aplicar recetas-menús determinados. Los menús serán programados con anticipación, empleando programas computacionales especiales para estas tareas. Estas

programaciones y sus recetas son entregadas a los responsables de labores operacionales de cocina, quienes son entrenados en su aplicación.

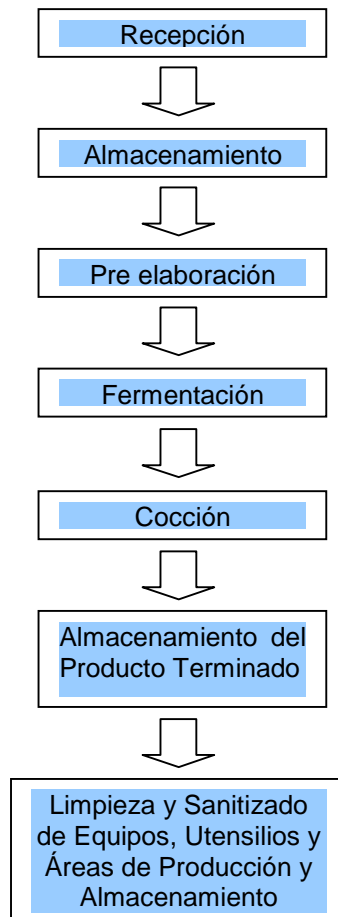
Aseguramiento de la Calidad: El Contratista debe contar con un Manual de Procedimientos de Calidad, el cual controla la inocuidad del producto y la eficiencia del proceso en cada una de sus etapas.

A continuación se presenta un ejemplo flujo del funcionamiento operativo (1) de la Central de Alimentación y el Contratista deberá proponer su propio flujo, dependiendo de sus procesos:

CONTRATO DE PARTICIPACIÓN PÚBLICO-PRIVADO – UNIDAD DE PPL Nº 1



A continuación se presenta un ejemplo flujo del funcionamiento operativo (2) de la Panadería y el Contratista deberá proponer su propio flujo, dependiendo de sus procesos:



7.5.8.1. Descripción del Funcionamiento de la Central de Alimentación y Panadería

Recepción de Insumos: Se recibirán insumos de alimentos perecederos y no perecederos como también productos de aseo (desengrasante, sanitizante, etc.) y otros que no son alimentos. Esta recepción se hará en el andén de descarga donde se realizarán los controles de calidad que aseguren las buenas condiciones del producto, generándose registros.

Almacenamiento: El abastecimiento de insumos se realiza con una frecuencia aproximada de dos veces por semana. Serán almacenados según el producto de que se trate en las siguientes bodegas:

Bodega de abarrotes: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

Bodega de Harina: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

Bodega de Tubérculos: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

Cámara de Frutas y Verduras: a no más de 10° C.

Cámara de Refrigeración (verduras pre elaboradas, cecinas, lácteos, etc.): entre 0 a 5° C

Cámara de Congelados: -20° C o más.

Cámara de Descongelados: entre 0 a 5° C.

Bodega de Productos de Aseo: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

Bodega de No Alimentos: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

Los insumos que serán utilizados en la producción del día son trasladados desde el depósito central y almacenados en el depósito del día.

En este proceso se controla temperatura de almacenamiento periódico a partir de lo cual se generarán registros, control de stock, sistema FEFO (fecha de vencimiento) y en verduras y frutas frescas se aplica sistema FIFO (lo primero que entra, es lo primero que sale).

Despachos de depósito central a depósito del Día: El Jefe de Alimentación, de acuerdo a la producción programada para el día, solicitará a los depósitos de almacenamiento central sólo una vez al día los insumos necesarios para la producción, este sistema es muy importante para el control de costo y eficiencia de la producción, para el control de los productos y de la elaboración. De esta operación también se generan registros y se vuelven a hacer controles de calidad a los insumos que son trasladados para asegurar la inocuidad de los alimentos recibidos para su producción.

Sanitización: Después que los insumos son retirados de la bodega del día, los alimentos que lo requieren son sanitizados, en una solución de agua con algún componente activo biodegradable. Este proceso es controlado en concentración de sanitizante y tiempo de sanitizado, según el insumo de que se trate, por ej. verduras y frutas frescas, envases de preelaborados, verduras pre elaboradas también, huevos, conservas, envases sellados al vacío de carnes, etc., a fin de que los productos entren con una carga microbiológica baja a las áreas limpias de proceso.

Pre-elaboración: En la Central de Alimentación es el pelado de aquellas verduras que lo requieran, el picado o corte de verduras y carnes de acuerdo a la preparación que sigan. Se cuenta con las siguientes áreas de pre-elaboración:

Pre-elaborados de tubérculos

Pre-elaborados de verduras

Pre-elaborados de frutas

Pre-elaborados de carnes

Luego, estos productos pre-elaborados son almacenados en las cámaras de productos en proceso correspondiente (cocina fría, cocina caliente). Este proceso también es controlado en tiempo y temperatura para que no exista crecimiento microbiológico, así como también en los aspectos de higiene del área y del manipulador. Este último aspecto se controla en todas las áreas.

En el área de panadería, la zona de pre-elaboración es donde se elabora la masa de los diferentes tipos de pan que queda lista para su fermentación.

Fermentación: Este proceso se realiza después de elaborar la masa del pan, la cual se coloca en una cámara de fermentación para que se produzca el proceso y posteriormente vaya a cocción. Aquí se controla el tiempo y temperatura para lograr la eficiencia de la fermentación.

Cámaras de Productos en Proceso: En estas cámaras de frío se almacenan los productos preelaborados que serán solicitados por las Áreas de Repostería,

Cocina Fría y Cocina Caliente manteniendo la cadena de frío. Las Cámaras son:

Cámara de Productos en Proceso Tubérculos

Cámara de Productos en Proceso Verduras

Cámara de Productos en Proceso Frutas

Cámara de Productos en Proceso Carnes

Elaboración (Cocina Fría/Cocina Caliente): En este proceso se realizan las operaciones de cocción de los alimentos en cocina caliente y repostería cuando se requiere. Todos los insumos son abastecidos desde las cámaras respectivas o bodega de almacenamiento del día. En cocina fría se arman las ensaladas ya pre-elaboradas.

También en el área de repostería se elaboran los sándwiches del servicio de desayuno y de las viandas de remplazo cuando se requieren, por ejemplo, las reservas para los internos, guardias y economatos en que se destine este producto.

En esta etapa también se controla tiempo y temperatura, dejando registro para el Sistema de Calidad.

Cocción: Se cocina el pan en los hornos. Aquí se controla tiempo y temperatura.

Almacenamiento de Productos Terminados: Se almacenan los productos terminados en sus cámaras respectivas de Cocina Fría (ensaladas), Cocina Caliente y Panadería como producto terminado, listo para ser entregado, porcionado y/o recalentado cuando es el caso.

Montaje en Carros y Distribución a los Reposteros: Se distribuyen los alimentos para los internos a los reposteros, cargando en los carros las loncheras con los alimentos fríos más el pan y las loncheras con las bolsas de comida caliente.

Lavado y Sanitizado de Vajilla, Bandejas y Carros Isotérmicos: Estas áreas se encargarán de lavar los carros, bandejas y todos los elementos sucios que correspondan, para posteriormente sanitizar profundamente estos elementos y dejarlos listos para su uso. Esto se realizará al final del último Servicio, una vez al día.

Limpieza y Sanitizado de Equipos, Utensilios y Áreas de Producción y Almacenamiento: Este proceso se realiza por los manipuladores de cada área, quienes son los encargados de limpiar y luego sanitizar, este último proceso se vuelve a repetir antes de comenzar al día siguiente y también durante el proceso tanto en la Central de Alimentación como en la Panadería.

Limpieza y Sanitizado de Sala de Basura, Basureros, Baños y Vestidores de Manipuladores: Este proceso no lo realizan manipuladores de alimentos sino personal de aseo. Consiste en la limpieza con artículos especiales para estas áreas, para luego sanitizar los basureros y las áreas con un sanitizante altamente residual. Esta limpieza y sanitización es muy importante para que no se produzca contaminación cruzada hacia los alimentos a través de los manipuladores.

[El Contratista deberá elaborar y presentar un diagrama con el flujo, dependiendo de sus procesos.]

7.5.8.2. Descripción del funcionamiento de los reposteros

Recepción de los Carros en los Reposteros: El Servicio de almuerzo contará con [según propuesta técnica]. La cena se estructurará igual que el almuerzo. El desayuno contará con una porción líquida y pan con agregado. Esto vendrá en carros isotérmicos sellados desde la Central de Alimentación, los que serán controlados por funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación en las Avanzadas de Guardia correspondientes.

Mantenimiento de ensaladas, fruta y sándwich: En los reposteros se mantendrá las loncheras a temperatura adecuada dentro de los carros isotérmicos hasta el momento del montaje de las bandejas, consistente en montar las bandejas con el pan, ensalada y el postre. Las bandejas se ubicarán en un carro bandejero protegido por una funda isotérmica, el porcionamiento del plato principal se realizará cuando se genere la línea de atención.

Mantenimiento y entrega de vianda especial para salidas autorizadas: En este repostero el carro isotérmico dejará los sándwich requeridos por Instituto Nacional de Rehabilitación para internos que hayan salido de la Unidad de PPL. Aquí se refrigerarán hasta el momento que llegue el interno y los retire, de acuerdo al servicio que no hayan recibido (previamente programado). Un manipulador atenderá este repostero en horario establecido en el presente RSO.

Porcionamiento en Bandeja de Comida Caliente: Las bandejas ya porcionadas con los alimentos fríos al momento del Servicio se irán retirando del mantenedor para porcionar el alimento caliente y entregarlo al interno inmediatamente.

Entrega de Servicio en Repostero a Internos en Comedor: En la medida que los internos vayan pasando por la Línea de Servicio, se procederá a la entrega de la bandeja para ser consumida por el interno en el Comedor dispuesto en el mismo repostero. Una vez finalizada la comida, los internos deberán devolver las bandejas, su tazón y su cubierto a través de la ventanilla especialmente dispuesta para ello en el repostero, lo cual será fiscalizado por un Funcionario del Instituto Nacional de Rehabilitación. El encargado del repostero chequeará si están todos los elementos; en caso contrario avisará de inmediato lo faltante al guardia del Módulo.

Carga de Bandejas Porcionadas a Carros Isotérmicos: En el caso del Área de Salud, internos aislados, incomunicados, y de acuerdo a lo que solicite la Administración Penitenciaria, después del porcionamiento de la comida caliente se cargarán las bandejas con los alimentos en carros isotérmicos o similares para su distribución.

Distribución a Internos en Bandejas: En el caso de los aislados e incomunicados, los carros isotérmicos con las bandejas porcionadas y listas serán entregados a funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación para su posterior distribución, preocupándose los funcionarios del retorno de todos los

elementos entregados al interno (bandeja, tazón y cubierto). La distribución será de cargo del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Lavado de Vajilla y Servicio: [establecer dónde y cómo].

Traslado de Elementos Sucios a la Central de Alimentación desde Repostero: Se trasladará todos los elementos sucios de los reposteros de internos en los mismos carros isotérmicos hacia el Área de Lavado de la Central de Alimentación para su limpieza y sanitización.

Limpieza y Sanitización de Equipos y Repostero: Después de todo el proceso descrito el manipulador limpia y sanitiza los equipos y todo el Área del Repostero, para el siguiente Servicio.

Nota 1: El Personal Profesional del Contratista, previa instrucción de su jefe, podrá retirar su bandeja en el repostero más cercano a su puesto de trabajo, trasladando su bandeja y almorzando en su área de trabajo, posteriormente deberá devolver la bandeja al mismo repostero. En todo caso, este personal almorzará habitualmente en el casino de la Zona Externa dispuesto para ello.

Nota 2: El Personal del Contratista que trabaje en la Zona Interna, se alimentará en la Central de Alimentación, en un comedor, en turnos establecidos por el Jefe de Alimentación.

Nota 3: Si el personal de los reposteros se alimentara en su lugar de trabajo, el Contratista deberá cumplir con toda la normativa vigente.

Nota 4: Cada carro tendrá capacidad para transportar las raciones alimenticias necesarias para satisfacer las necesidades de cada módulo. De no ser así, se usarán dos o más carros. La cantidad real podrá variar según el parte diario de requerimientos del Instituto Nacional de Rehabilitación.

7.5.8.3. Descripción de horarios de operación en la distribución y entrega de alimentación

Los siguientes horarios de operación son referenciales, se deberá programar los horarios para Unidad de PPL, dependiendo de sus características, en conjunto con la Administración Penitenciaria.

DESAYUNO	
Horario	Descripción de la actividad
	Traslado del personal desde Central de Alimentación y desde los módulos a los reposteros de los módulos. Se dispondrá un empleado de Alimentación por repostero.
	Preparación de reposteros para el Servicio de Desayuno.
	Ejecución del Servicio de Desayuno. En este horario el personal de los reposteros entrega a los internos un pan con agregado. En relación a los líquidos, cada repostero contará con un sistema de calentamiento de agua, cuya descarga podrá ser accedida por los internos, desde el costado del comedor. El día que corresponda entrega de leche según la minuta, por razones alimenticias y con objeto de inducir a su

	consumo, la leche se entregará preparada y mezclada con el té o café según corresponda ese día.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------

ALMUERZO	
Horario	Descripción de la actividad
	<p>Conteo, ordenamiento y carga de carros para la distribución del almuerzo.</p> <p>Estos carros podrán ser trasladados individualmente a cada módulo o podrán ir cargados en un tren que los traslade en conjunto.</p>
	<p>Con el control de funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación, los carros serán sellados antes de salir de la central, asegurándose que no vaya en ellos ningún elemento ajeno al Servicio de Alimentación. De esta manera, al pasar los carros por puestos de guardia u otros controles, estos sólo deberán verificar que los sellos no hayan sido violados, evitándose así trabajos y demoras innecesarios.</p>
	<p>Traslado del personal desde Central de Alimentación a los reposteros de los módulos. Se dispondrá un empleado de Alimentación por repostero.</p>
	<p>Los carros serán llevados hasta la entrada del repostero de cada módulo. Este traslado podrá ser ejecutado formando un tren de carros arrastrados por un tractor, o bien, podrán ser arrastrados de a uno, en forma manual, por el personal que distribuirá en los módulos.</p>
	<p>Ingreso de carros a los reposteros: Traslado de carros desde la entrada del módulo a las áreas habilitadas dentro del sector de recintos comunes. En la entrada de los módulos se bajan los carros térmicos necesarios para la atención de los internos.</p>
	<p>Preparación de servicios en módulo.</p>
	<p>Encendido de Línea Autoservicio eléctrica, preparación de bandejas, mantenimiento de raciones calientes.</p>
	<p>Ejecución del Servicio de Almuerzo. En este horario el personal de los reposteros entrega a los internos el servicio de almuerzo porcionado.</p>
	<p>Aseo del repostero. Sellado de carros en módulo. Almuerzo de Manipulador de repostero en Central de Alimentación.</p>

	Pasada de trenes por Esclusas de Control hasta Central de Alimentación.
--	-------------------------------------------------------------------------

CENA	
Horario	Descripción de la actividad
	Conteo, ordenamiento y carga de carros para el servicio de cena.
	Con el control de personal del Instituto Nacional de Rehabilitación, los carros serán sellados antes de salir de la central, asegurándose que no vaya en ellos ningún elemento ajeno al Servicio de Alimentación. De esta manera, al pasar los carros por puestos de guardia, estos sólo deberán verificar que los sellos no hayan sido violados, evitándose así trabajos y demoras innecesarios.
	Traslado del personal desde Central de Alimentación a los reposteros de los módulos. Se dispondrá un empleado de Alimentación por repostero.
	Los carros serán llevados hasta la entrada del repostero de cada módulo. Este traslado podrá ser ejecutado formando un tren arrastrado por un tractor o arrastrando manualmente los carros el personal que distribuirá en los módulos.
	Ingreso de carros a los reposteros: Traslado de carros desde la entrada del módulo a las áreas habilitadas dentro del sector de recintos comunes. En la entrada de los módulos, se bajan los carros necesarios para la atención de los internos.
	Encendido de Línea Autoservicio eléctrica, repaso de reposteros, preparación de bandejas, mantenimiento de raciones calientes. Recepción de los alimentos, controles de calidad.
	Ejecución del Servicio de Cena. En este horario el personal de los reposteros entrega a los internos el Servicio de Cena porcionado.
	Aseo del repostero.
	Traslado de carros desde módulos hasta Avanzada de Guardia.
	Pasada de trenes por Esclusas de Control hasta Central de

	Alimentación.
	Lavado y Sanitizado de carros y bandejas.

Este plan de tiempo estimado será ajustado durante el período de marcha blanca, donde se realizarán las mediciones de tiempo real requerido para todos los desplazamientos necesarios y definir con ello un procedimiento definitivo, el que será acordado con la Inspección del Contrato y la Administración Penitenciaria a objeto de realizar las coordinaciones pertinentes, tanto en materia de circulación de los carros isotérmicos como del desplazamiento de los internos involucrados en el servicio.

El equipo de trabajo deberá estar organizado en un sistema de turnos que cubrirá todos los requerimientos del proceso productivo y del servicio. Éste podrá ser modificado por el Contratista en el tiempo, siempre y cuando no afecte la calidad, oportunidad de la prestación del servicio comprometido ni el cumplimiento de la legislación laboral vigente.

7.5.9. Plan de Contingencias

El proyecto considera la necesidad de diseñar un sistema de respaldo que actúe como plan de contingencia ante la eventualidad que sea requerido para el servicio de Alimentación. [El Contratista deberá presentar su sistema, de acuerdo con el modelo de producción que escoja para este servicio.]

Falta de abastecimiento, incumplimiento de un proveedor, fallas en algún equipo de la Central de Alimentación:

Por razones justificadas, que estén fuera del manejo del Contratista en forma inmediata, éste solicitará un cambio en la minuta diaria, proponiendo como reemplazo al menos dos preparaciones alternativas de igual aporte nutritivo y aceptación por parte del usuario. Esta solicitud deberá ser enviada por escrito al Inspector del Contrato para su revisión o aprobación, con a lo menos 24 horas de anticipación, por el Gerente de Operación o por el Jefe de Alimentación. Para esto se contará con un stock de materias primas alternativo para uso en situaciones de emergencia.

En caso de emergencias como cortes de energía (luz, agua, gas):

En caso de corte de luz, la Unidad de PPL cuenta con equipos electrógenos para la continuidad de la operación, si estos fallaran, se procederá a solicitar apoyo desde otras áreas del Contratista. Lo mismo se hará en caso de cortes de gas o agua potable.

En caso de emergencia como huelgas del personal del Servicio de Alimentación:

Se solicitará ayuda a las diferentes áreas operativas del Contratista para contar con personal de reemplazo para entregar el Servicio en las mismas condiciones descritas en el presente documento.

En caso de emergencias como falta de personal del Servicio de Alimentación:

El Contratista cuenta con personal de reserva para enviarlo a la Unidad de PPL a suplir las funciones de los faltantes.

En caso de emergencias como eventos críticos en la Unidad de PPL por parte de los internos:

El Contratista procederá de acuerdo a las instrucciones de las autoridades del Instituto Nacional de Rehabilitación.

En caso de siniestros, desastres o catástrofes:

El Contratista actuará de acuerdo al plan de contingencia descrito en este RSO para su propio personal y, en cuanto al Servicio de Alimentación, seguirá las instrucciones de las Autoridades del Instituto Nacional de Rehabilitación.

En caso de una Emergencia Médico-Sanitaria (Incidentes-Intoxicaciones, Accidentes):

El Contratista debe contar con un procedimiento para estas emergencias denominado “Investigaciones de Incidentes/Accidentes y Oportunidad de Mejora”, el cual se debe encontrar dentro del Sistema de Gestión ya mencionado. Ante accidentes sufridos por personal se reemplaza por personal de reserva con el que cuenta el Contratista. En caso de un incidente alimentario, el Contratista deberá derivar a una investigación microbiológica, química y física de la posible causa. Para aquellos internos o funcionarios que sean dados de alta se entregará alimentación según dieta diagnosticada por el médico, sin perjuicio de las atribuciones de la Autoridad Sanitaria.

7.5.10. Equipamiento para la Entrega del Servicio

El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Alimentación.

La Central de Alimentación de la Unidad de PPL se debe diseñar como un recinto único de operación centralizada, en la zona correspondiente de la Unidad de PPL. Allí se desempeñarán trabajadores externos y/o internos contratados por el Contratista.

El depósito centralizado en el Área Externa deberá ser utilizada como punto de contacto único entre proveedores externos y personal del Contratista y operará como el centro de transferencia de productos y como punto de almacenamiento principal de los insumos y materiales que serán utilizados en la Central de Alimentación.

Los recintos de proceso, las cámaras de frío intermedias y las de almacenamiento final serán diseñados de forma de evitar flujos cruzados de productos. Los productos finales del proceso de producción serán almacenados en bolsas plásticas a granel, selladas al vacío y con atmósfera modificada, en las cámaras de refrigeración dispuestas para este propósito.

En sectores especializados de la Central de Alimentación se efectuará el montaje de los carros isotérmicos que contendrán las bandejas individuales y platos principales que serán despachados, cerrados y sellados, a los diferentes módulos de reclusión. En el sector de lavado de carros y bandejas se efectuará también el lavado a fondo de los carros y de las bandejas de internos.

Como parte de la Central de Alimentación se podrá proyectar una panadería con capacidad suficiente para producir el pan que se requerirá para atender todos los servicios.

La alimentación se entregará a los internos en bandejas preformadas retornables, acompañada de un tazón metálico y cubierto metálico compuesto de cuchara y tenedor.

Personal del Contratista transportará la alimentación porcionada en frío y caliente en las loncheras y bolsas para palto principal, en los carros isotérmicos cerrados, desde la Central de Alimentación hacia los puntos de acceso a cada módulo de reclusión donde se porcionará todos los alimentos. De esta forma se evitará accidentes, derrames y alteración de temperatura. Este desplazamiento se efectuará en horarios preestablecidos para el acceso y salida de las áreas de reclusión y para el cruce de puntos de control.

Personal propio o internos especialmente seleccionados, contratados y entrenados por el Contratista y vigilados por personal del Instituto Nacional de Rehabilitación ingresarán los carros porta-bandejas desde el frontis de cada módulo de reclusión hasta los reposteros.

Cada repostero contará además con un sistema de calentamiento de agua, cuya descarga podrá ser accedida por los internos desde el costado del comedor. El agua hervida podrá ser utilizada por los internos para prepararse las infusiones líquidas del desayuno, del almuerzo y la cena.

De acuerdo a las políticas de calidad y prácticas de mejoramiento continuo, y adaptándonos a las características de las instalaciones y a las nuevas tecnologías y metodologías de trabajo, este equipamiento y procedimiento podrá ser reemplazado por otros que realicen de manera más eficiente las diferentes actividades de la Unidad de PPL.

7.5.11. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

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

El Contratista contará con un listado, que será provisto diariamente por la Administración Penitenciaria antes de las 17.00 horas, que contendrá el número de internos por módulo y el número total de internos; necesidades de dietas especiales por módulo, número y horario de los internos que saldrán del establecimiento. Todos los cambios posteriores a las 17:00 hrs. deberán ser informados en forma especial por la Administración Penitenciaria hasta las 7:30 a.m. del día siguiente. Esta información deberá ser entregada a quien el Contratista designe para ello.

De común acuerdo entre la Administración Penitenciaria y el Contratista, se podrá utilizar un procedimiento alternativo, en especial cuando se informaticice la actividad en la Unidad.

El listado servirá para elaborar las raciones a entregar al día siguiente y las raciones de reserva. Con el listado correspondiente a cada módulo, en la Central de Alimentación se programará los carros isotérmicos con las raciones de alimentos correspondientes a cada uno de ellos. Aquí, el manipulador del repostero sabrá a través del listado, la cantidad de raciones a entregar.

La planificación de las minutas trimestrales debe ser entregada a la Inspección del Contrato con copia inmediata a la Administración Penitenciaria, para su revisión, con una anticipación de 60 días previos al trimestre que corresponda.

La Inspección del Contrato y la Administración Penitenciaria podrán revisarla y corregirla dentro de lo establecido por los Pliegos de Licitación.

Trimestralmente la Inspección del Contrato podrá solicitar al Contratista realizar un análisis proximal, microbiológico y de gramaje, de acuerdo con lo establecido en los Pliegos de Licitación.

Programa de Control Sanitario del Personal Manipulador de Alimentos: el personal cumplirá con todas las normas de higiene que se establecen en el Manual de Calidad y conforme a lo exigido por el Reglamento Sanitario de los Alimentos.

Permisos Sanitarios: El Contratista es responsable de la obtención de los permisos sanitarios necesarios para la operación regular del servicio de alimentación, trámite que se realizará dentro de los plazos que establece la autoridad competente. Las correspondientes acreditaciones se encontrarán a disposición de la Administración Penitenciaria y del ente fiscalizador que corresponda.

7.5.12. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Inspección del Contrato: Será responsable de la supervisión y control de calidad de las prestaciones del Servicio que debe suministrar el Contratista, utilizando las herramientas y los canales que establece el Contrato de participación público-privado y que han sido señalados en el presente Reglamento.

Instituto Nacional de Rehabilitación: Le corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Contratista requiere para la normal y oportuna ejecución.

El Contratista: Es el responsable de la ejecución del Servicio de Alimentación en los términos y condiciones que establece el Contrato de participación público-privado y que incluye desde la definición del programa de alimentación, la provisión de los insumos, la preparación, la distribución hasta los distintos puntos de atención y la entrega del material del Servicio, a la totalidad de los internos reclusos y al 100% de los funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación que se encuentre cumpliendo su jornada laboral en los horarios de comida de la Unidad de PPL, cuidando la inocuidad de los alimentos y satisfaciendo las necesidades especificadas en los Pliegos de Licitación.

La responsabilidad del Servicio de Alimentación del Contratista recae en:

Jefe Servicio de Alimentación

Supervisor de turno

7.6. SERVICIO DE LAVANDERÍA

7.6.1. Aspectos Generales del Servicio

Las actividades del servicio de lavandería se insertarán en el Funcionamiento Operativo de la Unidad de PPL, según el Programa Anual indicado en los Pliegos de Licitación.

El servicio se refiere al retiro, lavado y entrega de ropa, de cama y personal, con las consideraciones y coordinaciones que se establecen en los Pliegos de Licitación del Unidad de PPL N° 1. Este servicio corresponde al proceso de retiro de las prendas personales de los internos y su ropa de cama de los módulos de reclusión y su posterior devolución desde la unidad de lavandería. En dicha unidad las prendas serán sometidas a un proceso de lavado y secado.

El lavado comprende las actividades desde que las prendas son retiradas y se entregan desde los distintos módulos con una frecuencia semanal. Todo el proceso durará como máximo 24 horas contadas desde la recepción de las prendas, a excepción de los días domingos y festivos.

Para cada escenario de funcionamiento, los horarios de trabajo para las actividades de lavandería se coordinarán con el Inspector del Contrato en función de los horarios definidos en este Reglamento de Servicio de la Obra.

Las actividades de lavandería se efectuarán de acuerdo con los procedimientos descritos en el presente documento. Estos procedimientos podrán ser modificados de común acuerdo entre el Contratista y el Inspector del Contrato, en los casos que sean necesarios. De igual forma el Contratista podrá proponer mejoramiento en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del Servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del Servicio se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones de la Unidad de PPL. Para ello la Administración Penitenciaria establecerá los procedimientos que permitan que personal del Operador pueda acceder a estos recintos para cumplir las labores del servicio, en los horarios indicados en el numeral 7.6.2, informando a la Inspección del Contrato.

Los servicios se realizarán con personal y colaboradores contratados por el Contratista, resguardando todas las normas de seguridad de la Unidad de PPL.

7.6.2. Descripción del Servicio

7.6.2.1. Descripción General

El Servicio de Lavandería estructura las actividades administrativas, técnicas y logísticas para obtener niveles de servicio acorde a los requerimientos establecidos en los Pliegos de Licitación del Unidad de PPL N° 1.

7.6.2.2. Lavado de la ropa personal al ingreso de procesados

El Contratista lavará la totalidad de la ropa que tengan los procesados a su ingreso al edificio de admisión y clasificación, por única vez, para su posterior entrega al interno en un plazo máximo de 48 horas.

En la eventualidad que ocurriesen ingresos durante días u horarios distinto del horario de atención de este servicio, el Contratista recibirá la ropa el día hábil siguiente.

La unidad de lavandería dará servicio de lavado de acuerdo con lo indicado en los Pliegos de Licitación Unidad de PPL N° 1, así como el numeral 7.6.2.4 de este Reglamento de Servicio de la Obra.

7.6.2.3. Lavado de ropa de cama de internos

La unidad de lavandería dará servicio de lavado de acuerdo con lo indicado en los Pliegos de Licitación Unidad de PPL N° 1.

El Contratista deberá efectuar el lavado con la frecuencia que a continuación se señala:

Semanalmente

Una toalla

Un juego de sábanas

Semestralmente

Un cubrecama

Anualmente

Dos frazadas

La ropa de cama para el edificio de admisión y clasificación será marcada por el contratista, a efecto de identificar la celda de ese edificio a la cual corresponde.

La ropa de cama de los internos de la Unidad de PPL N° 1 será marcada por el contratista al momento del ingreso, de manera que pueda ser identificada en función del interno. El contratista, mediante comunicación coordinada con la Administración Penitenciaria, mantendrá actualizada en sus registros la ubicación que corresponde a cada interno en la Unidad.

Con anticipación al inicio del Servicio de Lavandería se proporcionará a cada módulo una lista con la programación de retiro y entrega de ropa de cama de las personas privadas de libertad, en la que se indicará los días y los horarios para los servicios de lavandería programados para ese módulo.

7.6.2.3.1. Ropa Sucia: Recepción en módulos de ropa de cama de internos

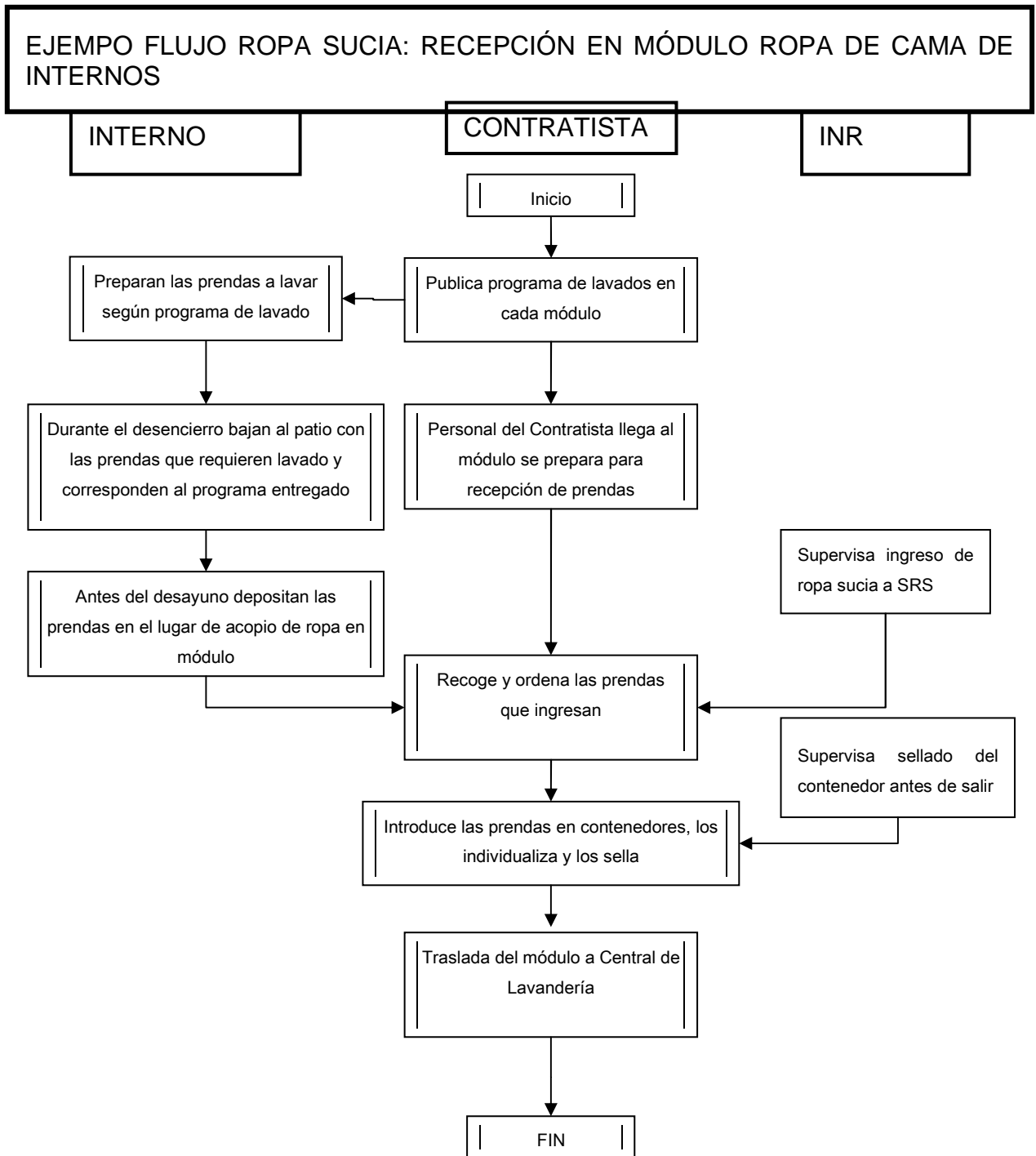
Los retiros se deberán efectuar desde el lugar de acopio de ropa, que estará ubicado en las áreas comunes de cada módulo, de acuerdo con el diseño de la Unidad de PPL.

La admisión de la ropa sucia de cama de internos se realizará antes del ingreso de los internos al comedor para recibir el servicio de desayuno, en el horario hr del día establecido en la programación. Cada interno entregará la ropa sucia a ser lavada, depositando las prendas de ropa a través de una ventanilla, desde donde serán recibidas y retiradas por personal del Contratista. Para este efecto, en dicho lugar habrá personal del Contratista dispuesto sólo en el horario indicado, de modo de recoger y ordenar las prendas para su posterior envío a la Central de Lavandería.

Esta actividad será realizada bajo la supervisión de funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación, con el fin de minimizar la ocurrencia de posibles actos vandálicos a través de la ventanilla ya indicada.

Para el caso de los internos que no tengan desencierro antes del desayuno, por el edificio en el cual están o por cualquier motivo, personal de la administración penitenciaria entregará la ropa en el lugar de cada módulo establecido para la recepción de ropa, en el mismo horario mencionado antes.

Antes de la salida de estas prendas desde el módulo, personal del Instituto Nacional de Rehabilitación podrá revisarlas y realizar los chequeos correspondientes. Posteriormente, el contenedor será cerrado, sellado y rotulado por personal del Contratista, individualizando el módulo al cual pertenece la ropa de cama, que será transportada hacia la Central de Lavandería por personal del contratista.



7.6.2.3.2. Procesos en la Central de Lavandería: ropa de cama

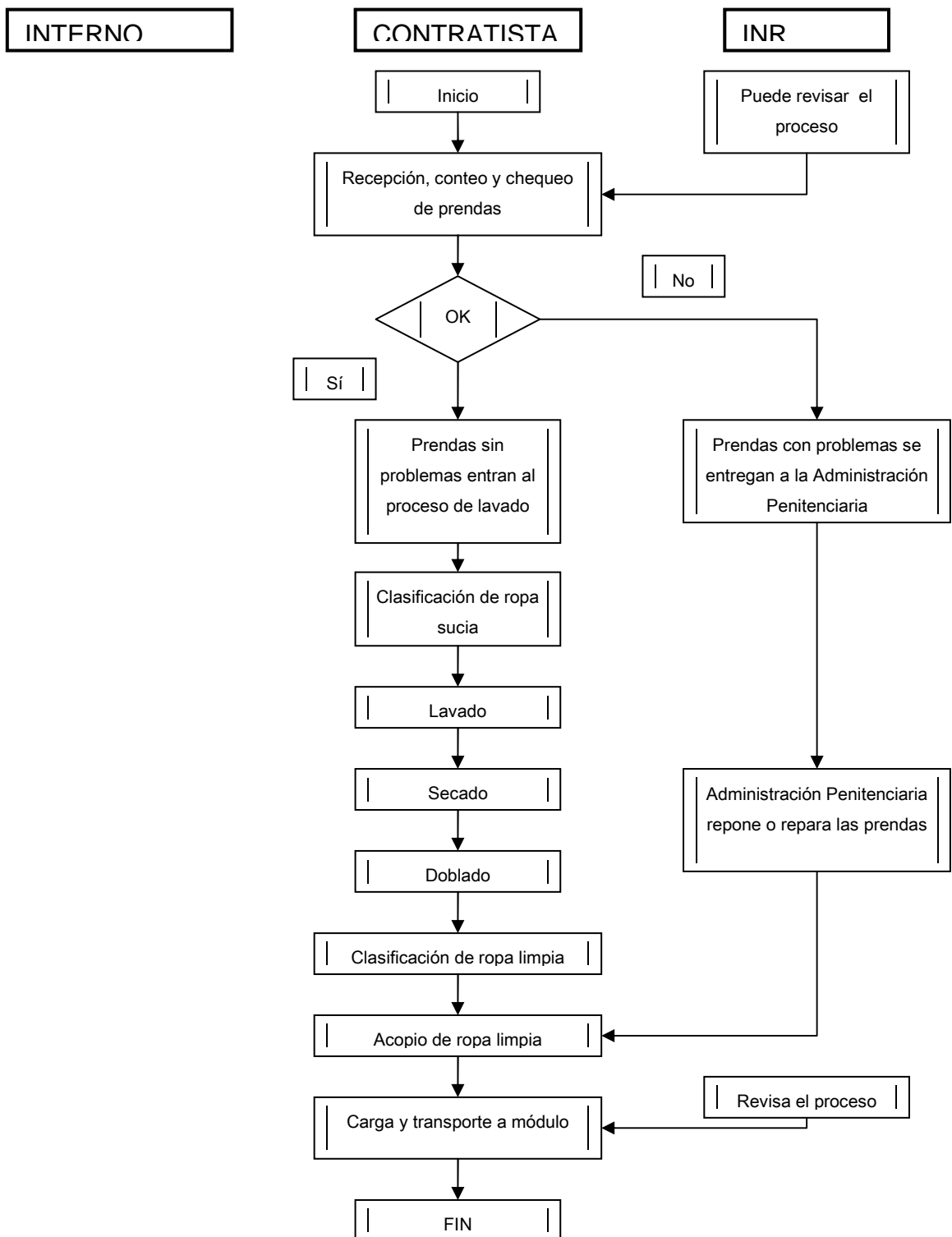
El proceso de recepción, revisión y clasificación de las prendas se realizará en la lavandería por personal del Contratista. Funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación podrán revisar la operación del sistema y el cumplimiento de los procedimientos.

Después, se iniciarán las etapas que se indican a continuación:

- Proceso de lavado
- Proceso de secado
- Clasificación de las prendas
- Carga del carro de transporte
- Traslado a cada módulo

El lavado deberá ser realizado utilizando detergentes autorizados y en la proporción recomendada por el fabricante, de manera que la totalidad de las prendas sean adecuadamente lavadas.

EJEMPLO FLUJO EN LAVANDERÍA: ROPA DE CAMA DE INTERNOS



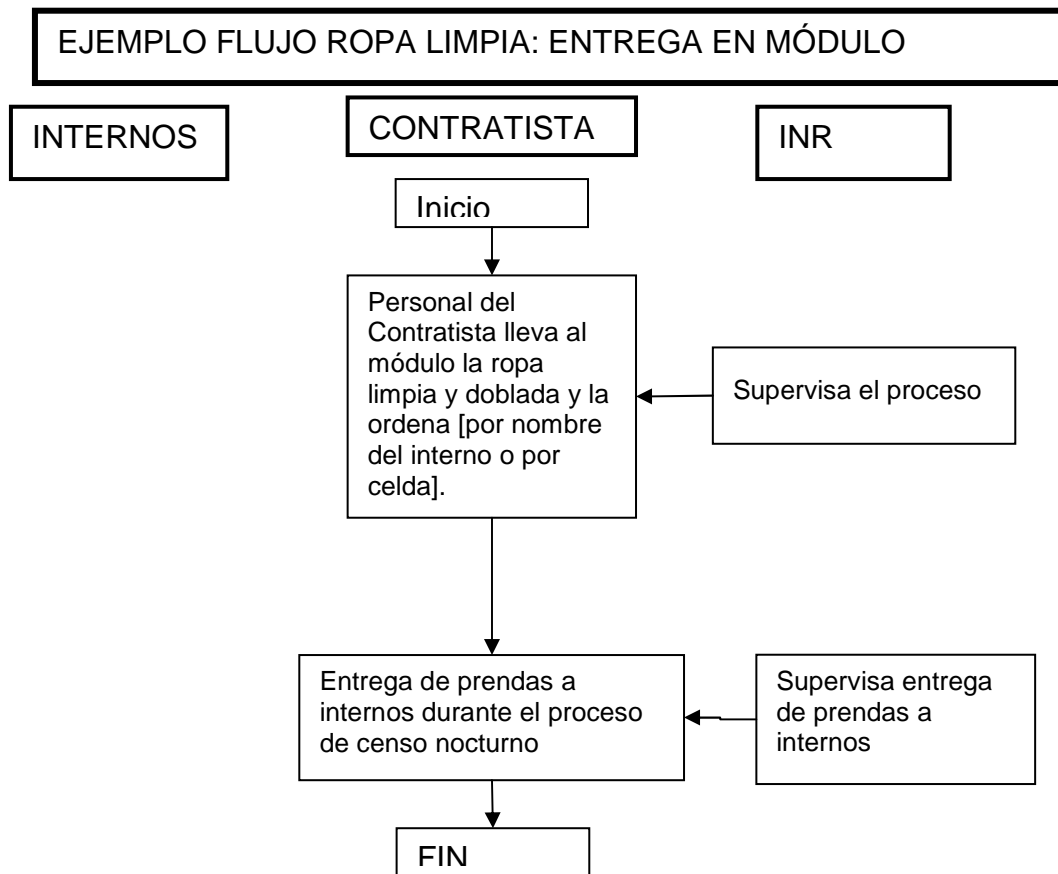
7.6.2.3.3. Ropa Limpia: Entrega en los módulos

La ropa de cama de los internos, una vez limpia, será conducida desde la lavandería hasta los módulos correspondientes, en carros de transporte en contenedores sellados. Cada contenedor vendrá con la identificación correspondiente, que indica el módulo de destino y será ubicado en el sector de áreas comunes de cada módulo. Personal del contratista ordenará las prendas [por nombre de interno o por celda] para agilizar el proceso de entrega. Este proceso se realizará durante el encierro vespertino realizado por personal del Instituto Nacional de Rehabilitación, desde las hr y hasta las hr en el día establecido en la programación, de forma tal que una vez contado el interno, éste pase frente a la ventanilla y retire sus prendas.

La entrega será visada por el funcionario del INR a cargo del módulo, en coordinación directa con la Administración Penitenciaria.

Para el caso de internos que, por cualquier motivo, no tengan el mismo horario de encierro vespertino, el contratista entregará la ropa a la administración penitenciaria, que se encargará de repartirla.

En ningún momento el Contratista podrá dejar desprovistos de recambio de alguna de las prendas o ropa de cama a los internos, durante el lavado de éstas u otro evento, salvo la ocurrencia de un evento crítico o que la Administración Penitenciaria no hubiera repuesto o reparado las prendas que presentaron desperfectos al momento de la inspección, realizada en la central de lavandería a la llegada de prendas sucias.



7.6.2.4. Lavado de ropa personal de los internos

El contratista lavará la ropa personal de los internos, de acuerdo con lo establecido en el contrato, con esta frecuencia:

Semanalmente

1,5 kilos de ropa seca

Cada dos semanas

Dos buzos, o un buzo y una campera

El Contratista proporcionará en cada módulo una lista referencial con los pesos de las prendas y la programación de retiro y entrega de ropa personal de los internos, en la que se indicará los días y los horarios para los servicios de lavandería programados para ese módulo.

A cada interno se le entregará, al ser ingresado a la Unidad de PPL, una malla de lavado exclusiva para este servicio, individualizada [con su nombre o un código o número de celda]. Cada interno depositará en ella sus prendas a lavar y tomará la precaución de sellarla según las instrucciones que corresponda. Cada interno sólo podrá incorporar en esta malla hasta 1,5 kg de ropa seca. Las prendas personales de los internos no recibirán ningún tipo de marca.

En cada módulo el Contratista publicará un instructivo dirigido a los internos, de manera de indicar qué tipos de prendas, entre la ropa personal del interno, no resulta posible lavar, puesto que podrían generar posibles daños a otras prendas presentes en el mismo lavado o simplemente dado que el propio proceso de lavado pudiera afectar la integridad de esas prendas.

La Lavandería sólo efectuará lavado húmedo, no estará obligada a lavar prendas que requieran lavado en seco o vapor.

El Servicio de Lavandería tomará la precaución de no lavar prendas que destiñan o decoloren y básicamente se limitará a prendas similares al tipo de servicio prestado (prendas elaboradas con algodón o lana, con alguna proporción menor de fibras sintéticas). En la eventualidad que el interno no entienda el instructivo e ingrese al Servicio de Lavandería prendas que se puedan dañar o dañar a las demás y que el personal de Lavandería así lo verifique, estas prendas no entrarán al sistema de lavado y serán devueltas al módulo.

7.6.2.4.1. Retiro de ropa personal de los módulos

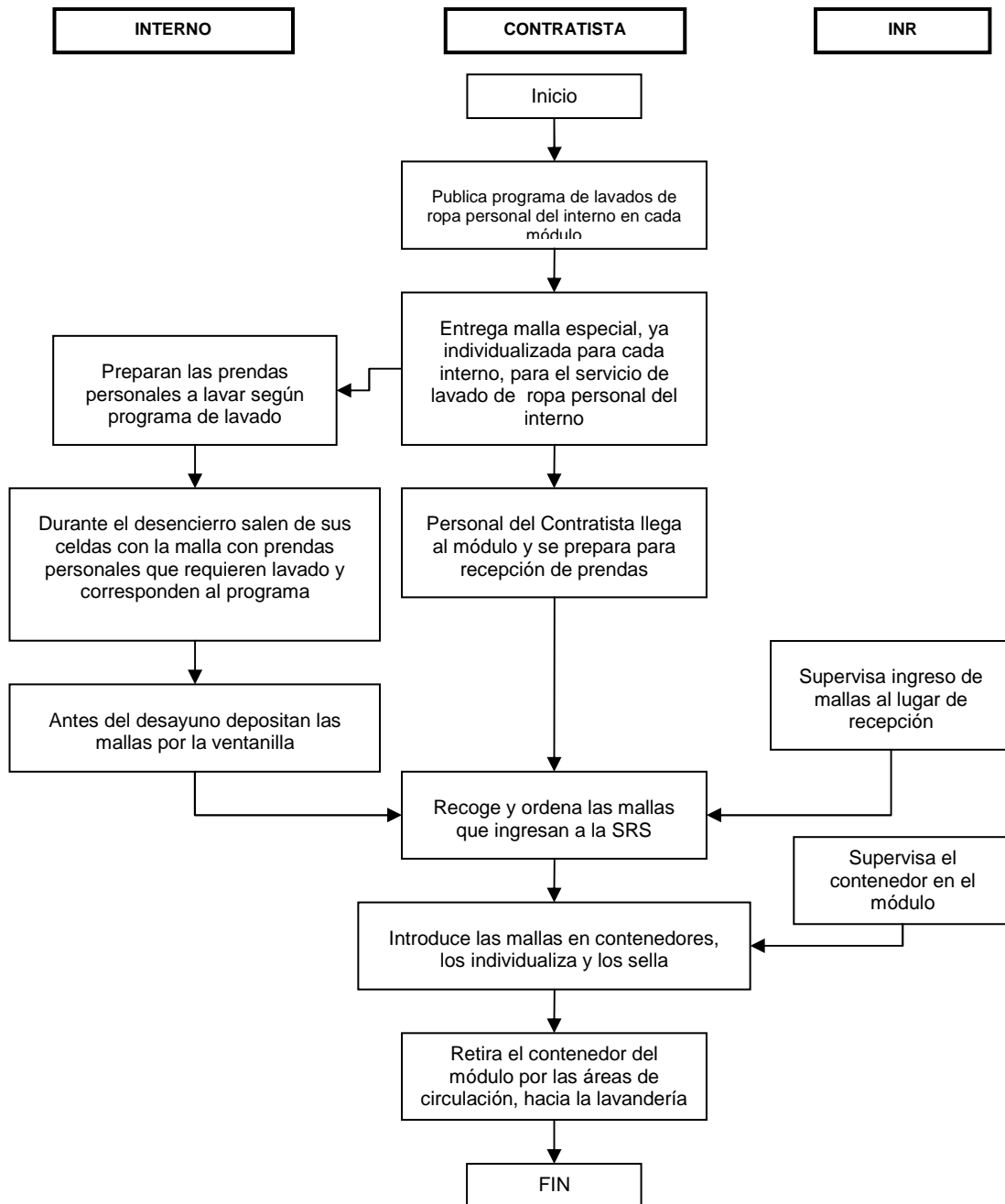
El proceso de admisión de la ropa personal sucia del interno se realizará previo a su ingreso al comedor para el desayuno, a las hr, en el día establecido en la programación. Cada interno entregará la malla con su ropa personal sucia para ser lavada, depositando las prendas de ropa por una ventanilla, en el lugar establecido para ello en el diseño de la Unidad de PPL. En ese lugar, y sólo en el horario indicado anteriormente, habrá personal del Contratista de modo de recibir las mallas para el posterior envío de éstas a la Central de Lavandería.

Esta actividad podrá ser supervisada por funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación, de tal modo de minimizar la ocurrencia de posibles actos vandálicos a través de la ventanilla ya indicada.

Para el caso de los internos que no tengan desencierro antes del desayuno, por el edificio en el cual están o por cualquier motivo, personal de la administración penitenciaria entregará la ropa en el lugar de cada módulo establecido para la recepción de ropa, en el mismo horario mencionado antes.

Las mallas, previamente individualizadas, con la ropa personal de los internos serán depositadas por personal del Contratista en contenedores. Antes de la salida de éstos desde el módulo, personal del Instituto Nacional de Rehabilitación realizará la revisión que corresponda. Posteriormente, los contenedores serán cerrados, sellados y rotulados por personal del Contratista, individualizando el módulo al cual pertenece la ropa, y transportados hasta la central de lavandería.

EJEMPLO FLUJO ROPA SUCIA: RECEPCIÓN EN MÓDULO DE ROPA PERSONAL DE INTERNOS



7.6.2.4.2. Proceso en la lavandería

El proceso de recepción, revisión y clasificación de las mallas se realizará en la Lavandería por personal del Contratista. Funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación podrán revisar la operación del sistema y el cumplimiento de los procedimientos.

En ningún momento serán abiertas las mallas por parte del personal del contratista. Las mallas recibidas deberán ser contadas, pesadas y sometidas a

revisión visual. Funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación podrán revisar todo este proceso si lo estiman conveniente.

En el caso de ser devuelta la malla al módulo sin lavar, debido a objeciones técnicas de la lavandería que pongan en peligro la buena calidad del servicio, dicha malla ya habrá sido incorporada al sistema de ingreso de lavandería puesto que habrá participado de todos los procedimientos que ello conlleva: será considerada por tanto como ingresada al sistema, mas objetada por el servicio.

Una vez transcurrida la etapa de recepción de las mallas, se iniciarán las etapas que se indican a continuación:

Proceso de lavado de la malla

Proceso de secado de la malla

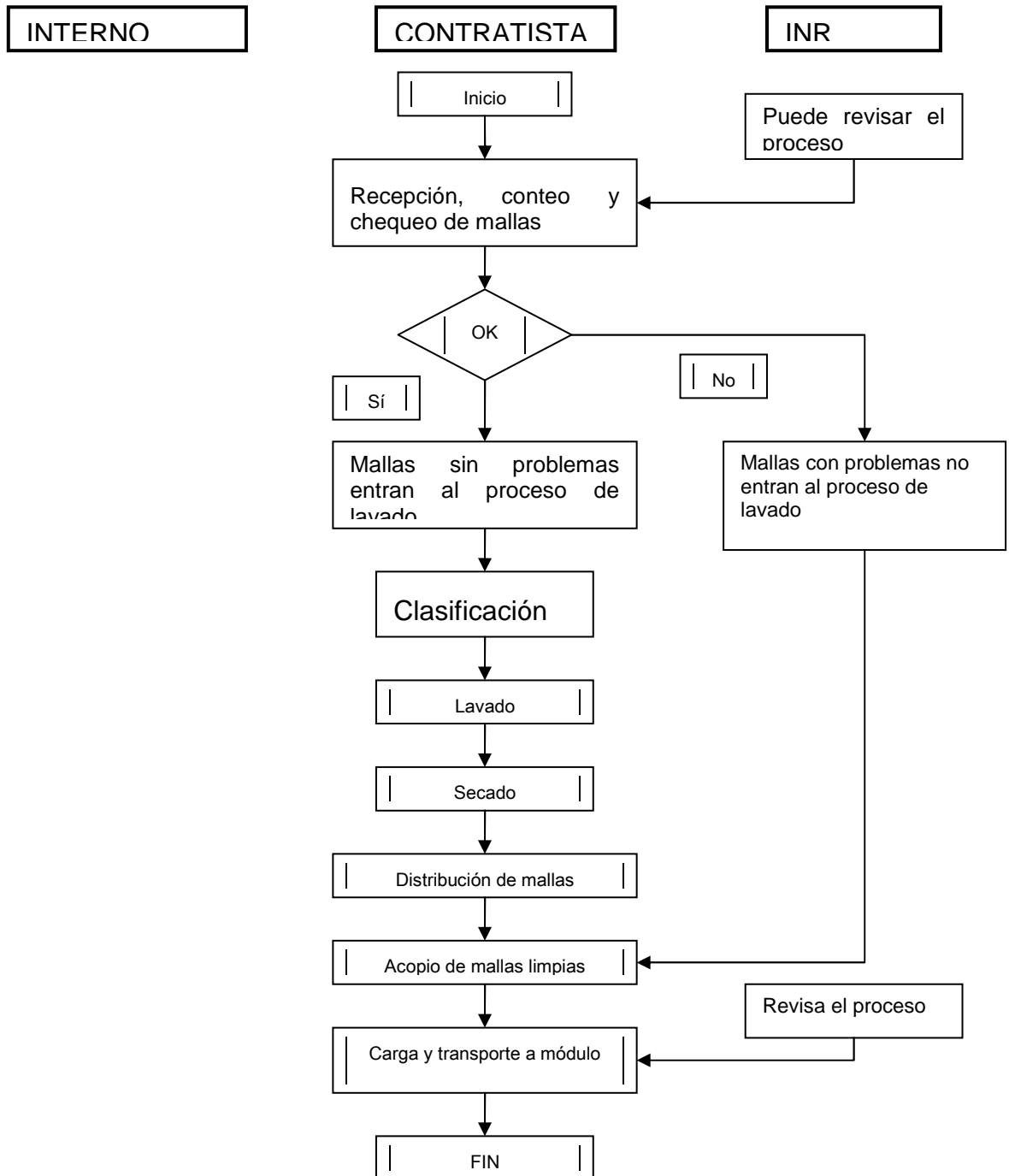
Clasificación de las mallas por módulo de reclusión

Carga del carro de transporte

Traslado al módulo

El lavado deberá ser realizado utilizando detergentes autorizados y en la proporción recomendada por el fabricante, de manera que las prendas sean adecuadamente lavadas.

EJEMPLO FLUJO EN LAVANDERÍA: ROPA PERSONAL DE INTERNOS



7.6.2.4.3. Ropa Limpia: Proceso de entrega de mallas con ropa personal en los módulos

La ropa personal del interno, limpia al interior de la malla, será conducida desde lavandería hasta los módulos correspondientes en carros de transporte.

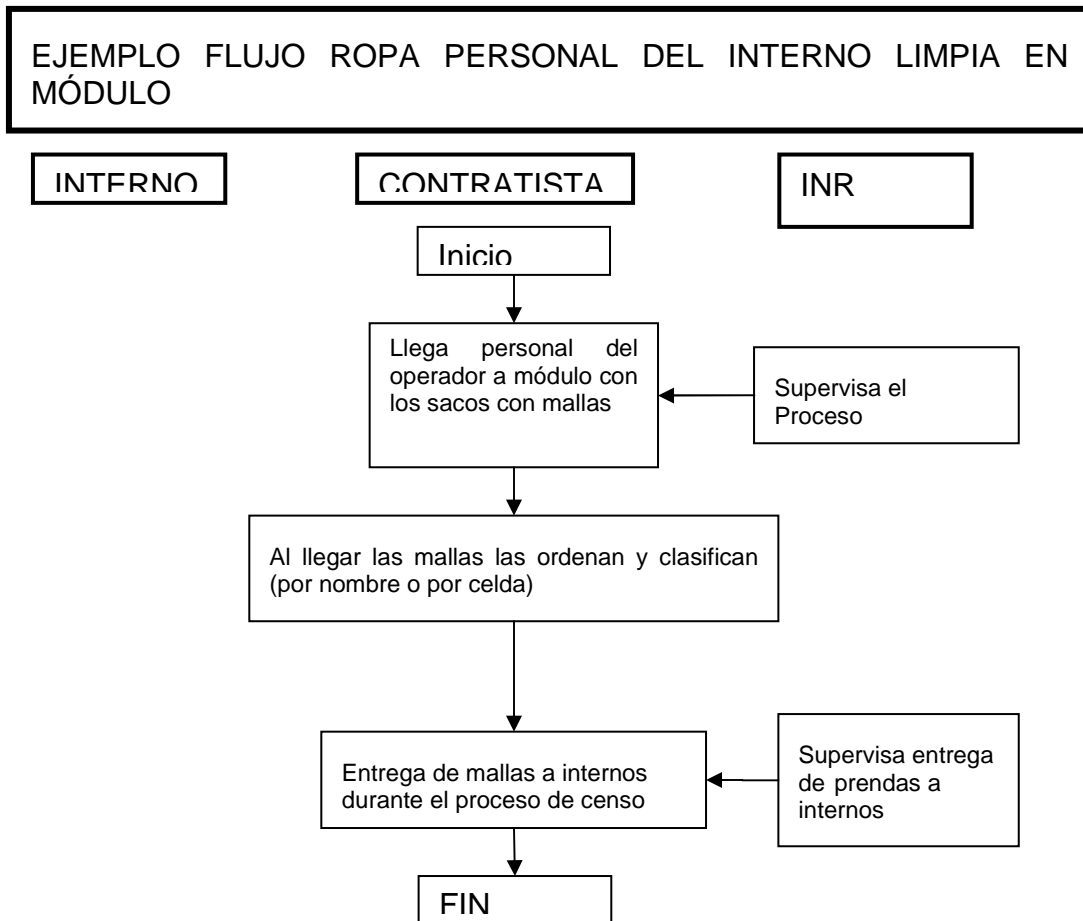
Cada contenedor vendrá con la identificación correspondiente indicando el módulo de destino y será ubicado en el sector de servicios de cada módulo. Personal de lavandería ordenará las mallas por el nombre del interno o por celda, para agilizar su proceso de entrega.

El proceso de entrega de las mallas se realizará durante el encierro vespertino realizado por personal del Instituto Nacional de Rehabilitación, desde las hr a las hr, en el día establecido en el programa, de tal forma que una vez censado el interno, éste pase frente a la ventanilla y retire su malla. Cada interno deberá ser responsable por el cuidado de su malla.

La entrega será visada por el funcionario del INR a cargo del módulo, en coordinación directa con la Administración Penitenciaria.

Para el caso de internos que, por cualquier motivo, no tengan el mismo horario de encierro vespertino, el contratista entregará la ropa a la administración penitenciaria, que se encargará de repartirla.

En ningún momento el Contratista podrá dejar sin su ropa personal a los internos más allá de 24 hr, salvo ocurrencia de un evento crítico.



Se adjuntan programas semanales del Servicio de Lavandería para la Unidad de PPL [a proponer por el contratista].

En estas tablas se indica por módulos de reclusión qué tipo de ropa se retirará para su lavado por día de la semana, de tal forma que la población de un módulo determinado sepa que los días martes, por ejemplo, se retirará de su módulo tal prenda para ser lavada.

7.6.3. Requerimientos de Generación de Información

El Servicio de Lavandería deberá generar informes para fines de gestión del Contratista y para fines estadísticos de la Inspección del Contrato, los que contendrán información agregada o detallada relacionada con registros de lavandería y existencia de novedades en las dependencias e instalaciones de servicios.

7.6.4. Definiciones Operativas

El Contratista deberá elaborar un listado de definiciones operativas que sean propias del servicio de Lavandería.

A continuación se presenta un listado, a modo de ejemplo, de posibles definiciones operativas:

Centrifugado

Actividad que se realiza en máquinas centrífugas o en lavadoras con ciclo de centrifugado, cuya finalidad consiste en extraer el exceso de agua de la ropa.

Detergente

Producto químico biodegradable utilizado en el lavado de ropa, cuya finalidad consiste en ayudar a extraer la suciedad de la ropa en el proceso de lavado.

Evento Crítico

Evento (debido a causas de la naturaleza o hechos intencionales o fortuitos), cuya ocurrencia, evolución o daño potencial puede poner en riesgo la normalidad de funcionamiento de la Unidad de PPL, afectar la vida de las personas o producir grave daño a las dependencias e instalaciones.

Incidente

Evento cuya ocurrencia genera o puede generar una alteración localizada de la normalidad, sin afectar el funcionamiento de la Unidad de PPL.

Instrucciones de Servicio e Instrucciones de Trabajo

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

Lavado de Ropa

Actividad o proceso que tiene como finalidad la limpieza de la ropa. Se desarrolla en máquinas lavadoras de ropa, en ciclos controlados de acuerdo al tipo de ropa. Para el lavado se utilizan detergentes biodegradables y compatibles con el tipo de ropa a lavar.

Lavandería

Construcción equipada y acondicionada para el lavado de ropa de la Unidad de PPL, de acuerdo a lo requerido en los Pliegos de Licitación.

Secado

Actividad que se realiza en máquinas secadoras o al oreo y tiene como finalidad secar la ropa.

7.6.5. Descripción del Funcionamiento Operativo

Las siguientes actividades representan las que ejecutará la Lavandería:

En módulos de reclusión

Admisión de ropa sucia

Ordenado de la ropa sucia para su traslado

En Lavandería

Recepción, conteo y revisión de la ropa sucia

Clasificación

Lavado

Centrifugado

Secado

Doblado

Acopio ropa limpia

Traslado a módulos

En módulos de reclusión

Distribución de ropa limpia a módulos

Clasificación por nombre de interno

Entrega a Internos

La Lavandería confeccionará su Programa de Lavado de Ropa Mensual de la Unidad de PPL de acuerdo con la frecuencia de lavados establecida.

La actividad se desarrollará bajo la supervisión permanente del Supervisor de Lavandería, quien contará con un equipo de auxiliares para la atención de cada uno de los módulos y áreas de trabajo de la Unidad de PPL. En conjunto, ellos programarán semanalmente las diferentes actividades a desarrollar.

Las actividades estarán planificadas mensualmente. Antes del inicio de cada Servicio, se revisarán estas planificaciones de manera de programar las actividades del día. Al finalizar la jornada, se revisará los resultados obtenidos, se completarán los informes y reportes necesarios, se tomará las medidas correctivas a aplicar en aquellos casos que lo requieran y se revisará las actividades del día siguiente, de manera de preparar o mejorar su plan de trabajo.

Se mantendrá un estrecho contacto con la Administración Penitenciaria para informar respecto de los hechos relevantes de la actividad, revisar resultados de instrucciones, chequear los programas de trabajo y otras actividades tendientes a un mejoramiento continuo de la calidad del Servicio entregado, entre otros.

El Supervisor de Lavandería dirigirá y controlará permanentemente las actividades de su grupo de trabajo, de manera de detectar posibles actividades incorrectas y tomar las medidas que corresponda en forma inmediata.

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

También se encargará de entregar capacitación permanente, en los lugares de trabajo, a cada trabajador bajo su responsabilidad y, de acuerdo con sus necesidades, programará actividades de capacitación en áreas específicas de

manera de perfeccionar a su personal y obtener resultados cada vez más satisfactorios.

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

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

7.6.5.1. Operaciones de Clasificación, Lavado y Secado

7.6.5.1.1. Lavado de Ropa de Cama y Ropa Personal del Interno

Al llegar la ropa a la lavandería, se ingresarán las prendas a un sector de ropa sucia.

En dicho lugar, la ropa de cama y mallas con ropa personal del interno, serán contadas para controlar que lo que fue entregado en los módulos corresponda a lo que llegó a la Lavandería, además de ser observadas y revisadas por personal del Contratista, para constatar que no presenten daños en sus costuras, botones, cierres o rajaduras en la tela. Todas aquellas prendas que presenten algún daño o anomalía serán entregadas a la Administración Penitenciaria para que gestione su reparación o reposición según corresponda, se informará de esta situación al interno por medio de un formulario tipo.

En el caso de ropa de cama en malas condiciones, se registrará esta situación en un inventario por separado.

Posteriormente, la ropa será llevada en canastos separados por tipo, hacia el proceso de lavado.

Cada tipo de ropa se pesará e introducirá al interior de la máquina lavadora industrial, la que tendrá su ciclo programado de acuerdo a las especificaciones del fabricante y el tipo de ropa a lavar.

La dosificación de los diferentes productos biodegradables utilizados en el proceso de lavado será adicionada y dosificada en forma automática por los equipos dosificadores conectados a las máquinas lavadoras.

Una vez terminado el ciclo de lavado y centrifugado de la ropa se iniciará el proceso de secado. Para ello la ropa centrifugada se introducirá al interior de las secadoras de ropa industrial, las cuales tendrán programado el ciclo de secado de acuerdo a la cantidad, humedad y tipo de ropa a secar.

Terminado el ciclo de secado, se procederá a doblar la ropa de cama. Después del doblado, la ropa de cama será pareada y se juntará los juegos de sábanas y fundas, los que se guardarán en el recinto o Zona de Ropa Limpia.

Los uniformes de internos y las mallas con ropa de uso personal de los internos serán devueltos secos: los uniformes de internos a granel previamente codificados y la ropa de uso personal de los internos en la misma malla.

La ropa de cama, uniformes de internos y malla con ropa personal se contabilizarán y con ello se dará por terminado el proceso de lavado.

7.6.5.1.2. Ropa de Cama Proveniente de Edificio Visitas Íntimas

El Servicio de Lavandería incluye lavar la ropa de cama del sector de Visitas Íntimas, luego de cada visita íntima programada por la Administración Penitenciaria e informada al Contratista.

7.6.6. Plan de Contingencias

El Contratista atenderá requerimientos de servicios de Lavandería no programados, en horarios hábiles, cuando surjan imprevistos o algún evento que sea considerado como una urgencia, a solicitud de personal designado por la Unidad de PPL, de acuerdo a lo establecido en el numeral 4.2 de este Reglamento.

7.6.7. Equipamiento para la Entrega del Servicio

[El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Lavandería, que el Contratista debe mencionar.]

7.6.8. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

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

Planes de seguridad anuales, aprobados por el Inspector del Contrato.

Formulario de informe de cumplimiento de servicios al Inspector del Contrato.

Formulario de certificación de cumplimiento de Servicio, suscrito por la persona de cada institución habilitada para este efecto.

Control en línea de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Servicio que corresponde ejecutar en el día.

7.6.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Inspección del Contrato: Será responsable de la supervisión y control de calidad de las prestaciones del Servicio que debe suministrar el Contratista, utilizando las herramientas y los canales que establece el Contrato de participación público-privado y que han sido señalados en el presente Reglamento.

Instituto Nacional de Rehabilitación: Le corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Contratista requiere para la normal y oportuna ejecución.

El Contratista: Es el responsable de la ejecución del Servicio de Lavandería en los términos y condiciones que establece el Contrato de participación público-privado

La responsabilidad por la ejecución del Servicio recae en los siguientes funcionarios del Contratista:

Jefe Servicios

Encargado Lavandería

7.7. SERVICIOS DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS

7.7.1. Aspectos Generales del Servicio

El Aseo y Control de Plagas es un servicio integral que tiene por finalidad mantener de manera permanente la Unidad de PPL N° 1 en condiciones de orden, limpieza y libre de plagas, tanto en lo que se refiere a dependencias administrativas y módulos, como áreas comunes y espacios abiertos.

Las actividades de Aseo y Control de Plagas se realizarán de acuerdo al Programa Anual indicado en los Pliegos de Licitación, elaborados por el Contratista y aprobados por el Inspector del Contrato.

De igual forma el Contratista podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, que como consecuencia podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones de la Unidad de PPL. Para ello la Administración Penitenciaria deberá establecer los procedimientos que permitan que el personal del Contratista pueda acceder a estos recintos para cumplir con las labores propias del servicio, en los horarios indicados en el numeral 7.7.5 o en los casos de emergencias que tipifique la Administración Penitenciaria.

En la implementación del servicio se deberán utilizar materiales e insumos previamente autorizados, que cumplan a satisfacción con las reglamentaciones medioambientales, para la Operación del Unidad de PPL N° 1.

El servicio se deberá entregar resguardando todas las normas de seguridad de la Unidad de PPL, sin alterar el desarrollo de las actividades normales del Instituto Nacional de Rehabilitación, del Inspector del Contrato, del Contratista y demás rutinas normales que desarrollan los internos, asegurando un ambiente ordenado y libre de suciedad.

El servicio comprende la prestación misma del Servicio de Aseo, así como la provisión de máquinas, elementos de seguridad, útiles y productos para la realización del aseo y la sanitización, con excepción de los suministros de papel higiénico, jabón, secador de manos o toallas, etc., los cuales serán cargo de la Administración Penitenciaria en las dependencias del Instituto Nacional de Rehabilitación, de los internos y en dependencias de la Inspección del

Contrato. En las áreas de uso y cargo del Contratista, como Cocina Central, Talleres Industriales, entre otros, dicho suministro será de cargo del Contratista.

El Aseo y Control de Plagas se realizará en la totalidad de las áreas de la Unidad de PPL definidas en los Pliegos de Licitación y en especial en las oficinas, módulos, pasillos, baños, áreas internas y externas. En los Pliegos de Licitación se explicita que el interior de las celdas deberá ser aseado y sanitizado una vez al mes. Los colchones se sanitizarán cada seis meses.

7.7.2. Descripción del Servicio

El Servicio de Aseo y Control de Plagas comprende la limpieza e higiene de las instalaciones y dependencias de la Unidad de PPL, a continuación se muestra un listado a modo de ejemplo:

Dependencias Administrativas

Oficinas

Servicios Higiénicos

Pasillos

Áreas de Visitas

Anillos de Seguridad

Módulos

Área Deportiva

Área de Salud

Talleres Industriales

Escuela

Dependencias del Personal del Instituto Nacional de Rehabilitación

Dependencias de la Inspección del Contrato

Áreas Comunes

Cocina

Caniles

Lavandería

Salas de uso múltiple

7.7.2.1. Actividades Servicio de Aseo y Control de Plagas

Suministro de todos los materiales de limpieza, detergentes, químicos, ceras, escobas, escobillones, paños de limpieza, palas de basura, carros de aseo, baldes, entre otros.

Suministro de todo el equipamiento necesario, tales como aspiradoras, abrillantadoras, carro porta-útiles, equipos limpiavidrios, lavadoras de piso, escalas, entre otros equipos requeridos para la prestación del Servicio.

Suministro de los equipos de protección personal necesarios para una Operación libre de riesgos, tales como guantes de goma, lentes, mascarillas, gorros, avisadores de áreas de seguridad, cuando proceda.

Suministro de todos los insumos necesarios para realizar el Servicio de Aseo y Control de Plagas de las áreas, con excepción de los suministros de insumos: agua, gas, electricidad y otros, los cuales serán cargo del Contratista o del Instituto Nacional de Rehabilitación dependiendo del usuario del área correspondiente.

Colocación de papel higiénico, de toallas de papel y de jabón líquido, en los accesorios dispuestos para ello en los servicios higiénicos. En los recintos propios del Contratista, visitas y recintos comunes, dichos insumos serán proporcionados por el Contratista. En los restantes recintos, la entrega de estos insumos al Contratista para que éste los coloque en los accesorios, será responsabilidad del Instituto Nacional de Rehabilitación.

Los detergentes y sanitizantes serán de calidad, biodegradables, compatibles con los productos utilizados para el mantenimiento del sistema de alcantarillado y compatibles con la normativa vigente.

Mantenimiento de los equipos y elementos de aseo.

Mantenimiento de un stock de artículos de aseo suficiente para cubrir las necesidades de la Operación.

En general todas las actividades inherentes al Servicio se realizarán de acuerdo a la tipificación de cada uno de los recintos entregados en los Pliegos de Licitación y sus documentos aclaratorios.

Para el desarrollo de los servicios se contempla la conformación de equipos de trabajo, que atenderán cada recinto con programas específicos de trabajo de acuerdo a la naturaleza de las actividades a realizar.

El Servicio de Aseo y Control de Plagas se realizará evitando en lo posible alterar el desarrollo de las actividades normales de la Unidad de PPL.

7.7.2.2. Requerimientos Generales de Funcionamiento

Mantener en buen estado de conservación las diferentes dependencias de la Unidad de PPL, mediante un Servicio de Aseo especializado para cada área o dependencia.

Prevenir y controlar la difusión de plagas y asegurar condiciones de higiene ambiental conforme a los requerimientos.

Efectuar el control de movimiento, almacenamiento temporal y evacuación de residuos, manteniendo aseadas y libres de plagas las Áreas de Almacenamiento de Basura.

Cumplir para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa actual vigente y estándares de salud ambiental nacionales.

Mantener Servicio rutinario de Aseo Diario en las Áreas Administrativas y lugares de concurrencia de visitas.

Efectuar el Servicio de Aseo y Control de Plagas de oficinas y lugares de trabajo, mediante programación aprobada por las autoridades de la Unidad de PPL.

Disponer de stock adecuado de productos y elementos de aseo y sanitización.

Utilizar sólo elementos de Aseo y Control de Plagas autorizados.

7.7.2.3. Requerimientos Específicos del Servicio

Pauta diaria:

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

Actividades de aseo diarias:

Consisten en la mantenimiento de la limpieza diaria que debe realizarse en el Establecimiento Penitenciario y contempla todas aquellas actividades tendientes a mantener el orden y la limpieza en la totalidad de las áreas con excepción del interior de las celdas. Comprende en especial:

En Áreas Administrativas y Salas de Servicio en módulos, mantenimiento de la limpieza diaria.

Vaciar y limpiar papeleros.

Retiro de basura y papeles inútiles los cuales serán depositados en lugar predeterminado para tales efectos.

Limpieza completa de baños y cocina, trapeado de pisos, retiro de basura, reponer papel higiénico (si procede), toallas de papel (si procede) y jabón (si procede).

Retiro de papeles, hojas y basura de Área Externa dentro del recinto.

Retiro y acopio de basuras en el área correspondiente.

Aseo del Área de Salud.

Aseo de depósitos.

Aseo en sector ropa sucia del Área de Salud.

Aseo del sector de ropa limpia del Área de Salud.

Aseo de Casinos de Personal.

Aseo Reposteros.

Aseo Lavandería ropa internos.

Aseo, baños y duchas del Área Salud se limpiarán a fondo diariamente.

Aseo Sala Basura.

Aseo Caniles.

Actividades de Aseo Trisemanal:

Retiro de basuras por gestión y responsabilidad del Contratista.

Actividades de Aseo Semanal:

Limpieza y mantenimiento de áreas verdes y juegos infantiles (si procede).

Limpieza de comedores internos de módulos.

Aplicación de desinfectante en repisas de almacenaje en bodegas.

Actividades de Aseo Quincenal:

Limpieza profunda de las áreas de la Unidad de PPL (excepto celdas).

Limpieza de vidrios de los edificios.

Sacudir polvo de persianas, aparatos de aire acondicionado (si procede), extractores de aire, etc.

Limpieza de muebles del mobiliario.

Limpieza de lámparas, focos de luz, tubos fluorescentes y otros similares, cuando corresponda.

Aspirar y limpiar sillas, sillones y otros similares.

Actividades de Limpieza Mensual:

Limpieza y sanitizado de celdas.

Actividades Semestrales:

Desinsectación y desratización de las instalaciones de la Unidad de PPL con parte del Contratista o una empresa externa, especializada en estas actividades. Esta empresa debe contar con amplia experiencia en trabajos similares, estar debidamente registrada y autorizada por el organismo competente, cuyos empleados estarán obligados contractualmente a cumplir los reglamentos operacionales y de seguridad del Establecimiento.

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

Desratización. Consiste en la eliminación de roedores a través de la utilización de medios mecánicos, químicos o de la aplicación de medidas de saneamiento básico.

Actividades de Control de Plagas

Se aplicará un programa preventivo de control de plagas, en forma semestral y permanente, para mantener la totalidad de la Unidad de PPL libre de éstas o cuando se estime necesario.

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

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

Los servicios rutinarios de control de plagas se realizarán en forma semestral según programa.

Se presentará a la Inspección del Contrato de la Unidad de PPL un programa, plan de inspección y frecuencia, indicando pesticidas, rodenticidas y desinfectantes a utilizar, su formulación y efecto, además de los Safety Data Sheet de los productos a utilizar.

Una vez efectuado el Servicio de desinsectación, desratización y desinfección, se colocará en sectores seleccionados de los edificios un sello indicando la fecha de aplicación y vigencia. En particular esto se efectuará en baños y cocinas.

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

Se dispondrá de un plan de emergencia de control de plagas para los casos que lo ameriten.

El control de plagas se hará según las normas técnicas y de salud vigentes en Uruguay.

Los residuos sanitarios deben ser tratados según normativas del organismo competente, antes de ser eliminados.

En el Programa de Control de Plagas bajo ninguna circunstancia el Contratista ocupará obra de mano de internos, por la toxicidad y el riesgo de manipulación de elementos tóxicos.

Todas las actividades detalladas en el presente artículo deben mantener el estado original de cada uno de los elementos a ser aseados y sanitizados.

7.7.3. Definiciones Operativas

El Contratista deberá elaborar un listado de definiciones operativas que sean propias del servicio de Aseo y Control de Plagas.

A continuación se presenta un listado a modo de ejemplo de posibles definiciones operativas:

Abonado: Incorporación de elementos minerales faltantes al suelo y abonado orgánico e inorgánico en la periodicidad que se requiera, acorde al proyecto de paisajismo.

Aseo Diario: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia diaria.

Aseo Eventual: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia eventual.

Aseo Mensual: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia mensual.

Aseo Profundo Mensual Celdas: Aseo destinado a las celdas que considera limpieza de pavimentos y servicios higiénicos con la aplicación de productos detergentes con agentes desinfectantes.

Aseo Rutinario Diario: Conjunto de actividades que tienen por finalidad extraer polvo y desechos de los espacios abiertos o cerrados.

Aseo Semanal: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia semanal.

Aseo Trisemanal: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia tres veces por semana.

Aseo Quincenal: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia quincenal.

Aseo Mensual: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia mensual.

Aseo Semestral: Actividades de aseo y limpieza de frecuencia semestral

Desempolvado o Sacudido: Retiro de polvo de muebles, escritorios, cortinas, repisas, pisos duros, muros y diferentes artículos, mediante el uso de elementos de limpieza.

Desratización: El control de roedores se realiza mediante el uso de cebos tóxicos, cuya presentación puede variar según requerimientos (líquida, granos, pellets y/o bloques parafinados). También, se pueden utilizar trampas de pegamento (atóxicas), de golpe, para vivo, etc. En algunos casos es necesario establecer en el contorno del área que se requiere proteger, un cordón sanitario, el cual se puede constituir mediante la utilización de cebos directos y/o, a través, de tubos y /o cajas cebadoras metálicas que contienen cebos tóxicos, según indicaciones técnicas y, adicionalmente, para evitar que los cabos queden expuestos a las condiciones ambientales, pájaros y aves, mascotas y animales domésticos y/o niños menores de edad.

Inspección a Trabajo Realizado: Observar, la presencia de suciedad de toda especie en los distintos sectores, con la finalidad de corregir las deficiencias.

Limpieza de Baños: Actividades que tienen por finalidad mantener estos recintos limpios, libres de basuras, residuos sólidos y líquidos a fin de evitar la proliferación de focos de infecciones.

Limpieza de Lámparas: Retiro de polvo adherido a lámparas realizada con paños suaves.

Limpieza de Vidrios: Proceso mediante el cual se mantienen los vidrios libres de polvo y material particulado adherido. Esta actividad se realiza utilizando un mango lavador de vidrios, con el cual se aplica y retira la solución limpiadora.

Limpieza de Superficies de Trabajo: Aplicación de productos para limpiar muebles de madera. Se utiliza lustra muebles o algún producto multiuso, de acuerdo a la materialidad de la superficie y se aplica con paño suave sobre la superficie.

Aseo en seco de pisos duros: Proceso mediante el cual se retira el polvo y material particulado de los pisos. Es una actividad de mantenimiento rutinaria aplicada a espacios públicos o de mucha circulación. Se utilizan trapos secos anchos.

Aseo Húmedo de Pisos Duros: Limpieza de pavimentos duros mediante el uso de trapo húmedo.

Recarga de Dispensadores: Actividad que tiene por finalidad mantener los dispensadores de jabón líquido con productos para los cuales fueron diseñados, (si procede).

Reposición de Papel Higiénico: Actividad que permite proveer de papel higiénico en los baños.

Retirar Basuras: Retiro de material de desecho desde papeleros, ceniceros, etc.

Sanitización: Procedimiento por el cual se tiende a controlar y/o eliminar microorganismos como bacterias, hongos, levaduras y virus, que pudieren estar contaminando servicios higiénicos, baños, duchas; vestidores, camarines; enfermerías; consultas clínicas y odontológicas; gimnasios y en todos aquellos lugares expuestos a este tipo de contaminación.

Traslado de Basuras: Transporte de contenedor de basuras a las Zonas de Acopio asignadas (Salas de Basura). Los contenedores de basuras deben ser lavados después de desocupar su contenido.

Corte de Césped: Corte de césped con máquina según necesidad.

Desmalezamiento de áreas verdes: Limpieza de áreas verdes de malezas.

Poda y Remoción de Ramas Secas: Corte de las ramas de las especies para mejorar su crecimiento y desarrollo, según programa.

Retirar Hojas y Ramas: Retiro de residuos de las podas o de hojas desde las áreas verdes y traslado a lugares de acopio de basura transitorios.

7.7.4. Descripción del Funcionamiento Operativo

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

En particular, algunas cuadrillas contarán con un Programa de Aseo Mensual y realizarán aseos terminales (profundos), que incluirán el lavado de pisos, desmanche de muros, limpieza de zócalos, vidrios, etc. Con ello se permitirá optimizar tiempo y funciones de las demás cuadrillas.

La actividad se desarrollará bajo la supervisión del Jefe de Servicios, quien dispondrá un equipo de auxiliares para las áreas de trabajo de la Unidad de PPL. El Jefe de Servicios programará semanalmente las diferentes actividades a desarrollar, las que serán sometidas a la autorización de la Inspección del Contrato y de la Administración Penitenciaria.

El Jefe de Servicios mantendrá estrecho contacto con el Gerente de Operación del Establecimiento, con objeto de informar a éste de los hechos relevantes de la actividad, revisar resultados de instrucciones, chequear los programas de trabajo y otras actividades tendientes a un mejoramiento continuo de la calidad del servicio entregado.

El Encargado de Aseo, dirigirá y controlará permanentemente las actividades de su grupo de trabajo, de manera de detectar posibles actividades incorrectas y tomar las medidas correctivas en forma inmediata.

También se encargará de entregar capacitación permanente, en los lugares de trabajo, a cada trabajador bajo su responsabilidad y, de acuerdo con sus necesidades, programará actividades de capacitación en áreas específicas de

manera de perfeccionar a su personal y obtener resultados cada vez más satisfactorios.

El personal operativo desarrollará las actividades propias de su trabajo, de acuerdo a los estándares de servicios del Contratista. Contará para ello con el apoyo y supervisión permanente de sus superiores y estarán provistos de uniformes y equipamiento de seguridad adecuado para su trabajo. Dicho personal operativo será aportado por internos (si procede) contratados por el Contratista para las actividades propias del Área Interna.

7.7.5. Horarios de Prestación de los Servicios

Los horarios de prestación de los Servicios de Aseo y Control de Plagas son los siguientes:

Actividades que no interfieran el funcionamiento de los edificios administrativos, áreas de cargo del Contratista y flujos de visitas, se efectuarán en horario diurno, de hr a hr, de lunes a viernes.

Actividades que interfieran efectivamente las actividades de los Edificios Administrativos se efectuarán:

Aseo: preferentemente antes de la jornada de trabajo dehoras ahoras, de lunes a viernes.

Control de Plagas: se efectuarán preferentemente después de la jornada de trabajo dehr en adelante, de lunes a viernes.

Actividades en las Áreas de Reclusión (módulos, patios, baños, sector visitas, Guardia Interna, Sector Laboral) se efectuarán:

Aseo: en horario nocturno dehoras ahoras, de lunes a viernes.

Control de Plagas: se efectuarán dehr a hr, de lunes a viernes.

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

7.7.6. Plan de Contingencias

El Contratista atenderá requerimientos de servicios de aseo no programados, en horarios hábiles, cuando surjan imprevistos o algún evento que sea considerado como una urgencia.

En la eventualidad que aparezcan focos de infección, de insectos, ratas o similares, el Contratista realizará un trabajo de sanitización y control de plagas, de acuerdo a la naturaleza del foco infeccioso, en el transcurso máximo de las 24 horas de haber tomado conocimiento de la situación.

7.7.7. Equipamiento para la Entrega del Servicio

[El equipamiento a utilizar será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio de Aseo y Control de Plagas y que estén de acuerdo a lo establecido en los Pliegos de Licitación.]

7.7.8. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

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

Planes de mantenimiento anuales, aprobados por el Inspector del Contrato.

Informe de Cumplimiento de Servicios al Inspector del Contrato, semestrales.

Control de la Pauta Diaria de Actividades, compuesta por las Órdenes de Trabajo (OT) que corresponda ejecutar en el día.

7.7.9. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Inspección del Contrato: Será responsable de la supervisión y control de calidad de las prestaciones del Servicio que debe suministrar el Contratista, utilizando las herramientas y los canales que establece el Contrato de participación público-privado y que han sido señalados en el presente Reglamento.

Instituto Nacional de Rehabilitación: Le corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Contratista requiere para la normal y oportuna ejecución.

El Contratista: Es el responsable de la ejecución del Servicio de Aseo y Control de Plagas en los términos y condiciones que establece el Contrato de participación público-privado. Las responsabilidades por la ejecución del servicio recaen en el Jefe de Servicios.

7.8. SERVICIO DE ECONOMATO Y VENTA DE ARTÍCULOS DE ALMACÉN

7.8.1. Aspectos Generales del Servicio

El Contratista organizará y administrará el Servicio de Economato y Venta de Artículos de Almacén de la Unidad de PPL N° 1, lugar en el que se expendrán artículos de consumo de uso común especialmente autorizados por la Inspección del Contrato, a internos, funcionarios, visitas y trabajadores del Contratista, según lo dispuesto en el Programa Anual de prestación de este Servicio indicado en el artículo 1.10.2 de los Pliegos de Licitación.

La modalidad de venta y entrega del servicio se realizará en cumplimiento a lo establecido en los Pliegos de Licitación, según se describe en el presente Reglamento de Servicio de la Obra. El servicio contempla la venta de alimentos e insumos que no tengan preparación para su consumo y que no atenten contra la seguridad de la Unidad de PPL.

7.8.2. Descripción del Servicio

El servicio contendrá ítemes diversos, con cobertura adecuada a la naturaleza del Establecimiento, y con límites de precios máximos que no superen en un 10% los precios de mercado de estos mismos productos o sus similares, en almacenes o supermercados de la ciudad de Montevideo.

En cuanto a horarios de atención y cobertura, se realizarán de acuerdo a uno o varios, simultáneamente, de los siguientes sistemas:

Un servicio permanente de kiosco en la Sala de Espera de Visitas u otra dependencia que sea autorizada por la Inspección del Contrato y la Administración Penitenciaria, que atenderá público sólo en horario de ingreso de visitas al Establecimiento Penitenciario.

Un servicio de cafetería y venta de artículos de almacén en el Casino de Funcionarios de la Unidad de PPL.

Se instalará máquinas expendedoras automáticas en los lugares internos y externos del Establecimiento.

Un carrito con productos que circule por los distintos módulos, vendiendo directamente a los internos o a cualquier otra persona que se encuentre en la Zona Interna.

El horario de atención del Servicio Economato, es el siguiente:

Kiosco en la sala de espera de visitas: De lunes a domingo desde lashr hasta lashr (sólo en horario de ingreso de visitas al Establecimiento Penitenciario).

Carrito Repartidor en Módulos: De lunes a domingo desde lashr hasta lashr.

Kiosco en oficinas: De lunes a viernes desde lashr hasta lashr.

Se organizará un equipo de trabajo en un sistema de turnos que cubra todos los requerimientos del Economato y Venta de Artículos de Almacén. A su vez, los horarios de atención al público podrán ser modificados en el tiempo por el Contratista, siempre y cuando no afecten la calidad y oportunidad de la prestación del servicio comprometido ni el cumplimiento de la legislación laboral vigente. Dichas modificaciones se presentarán oportunamente a la Inspección del Contrato y Administración Penitenciaria para su coordinación y aprobación.

Se suministrará artículos de óptima calidad, en perfectas condiciones de conservación y en las modalidades de entrega aptas para la capacidad de compra de los usuarios.

Para la compra de los insumos, el Contratista deberá contar con un Área de Adquisiciones y Logística, lo que presume la confiabilidad en la selección de

proveedores de alta calidad, así como también el resguardo de los transportes bajo las condiciones que indique la normativa vigente.

El Contratista se regirá por la legislación vigente en relación a la comercialización de productos para este Servicio.

El Contratista deberá proponer la estructura organizacional que utilizará para la prestación de este Servicio.

Como indica el organigrama, el Servicio de Economato y Venta de artículos de Almacén se organizará a través de un equipo operacional dirigido por un encargado del servicio. El equipo de trabajo estará conformado por personal calificado que contará con planes de capacitación adecuados a las necesidades de su desempeño, cuyas descripciones de cargo y perfiles se deben definir en el presente Reglamento.

El Contratista podrá eventualmente operar con internos -en el sistema de venta en la zona interna- en los carritos de venta a los módulos, de reunir estos últimos las características adecuadas que requiere este servicio y que sean previamente autorizados por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

7.8.3. Definiciones Operativas

El Contratista deberá elaborar un listado de definiciones operativas que sean propias del servicio de Economato.

A continuación se presenta un listado a modo de ejemplo de posibles definiciones operativas:

Alimentos Perecederos: Alimentos que se deben almacenar a temperatura de refrigeración o congelación para mantener su vida útil.

Alimentos No Perecederos: Alimentos que se pueden almacenar a temperatura ambiente (no superior a 20° C) manteniendo su vida útil.

Almacenamiento: Acción de guardar los insumos en las condiciones requeridas por la legislación vigente.

Bodega: Lugar para el almacenamiento de insumos. Si son alimentos perecederos, deberán almacenarse a temperaturas de refrigeración (0 a 5° C) o de congelación (-18° C), si son no perecederos, en condiciones de poca humedad, a no más de 20° C. Si son insumos para la limpieza o desechables, deben estar almacenados en forma independiente y bajo condiciones que resguarden la mantenimiento de los insumos.

Economato: Almacén de mercaderías mantenido por el Contratista, destinado a la venta de diferentes tipos de productos (que no requieren manipulación ni preparación o elaboración) para las personas (internos, funcionarios, personal en general y visitas) dentro de la Unidad de PPL.

Expende: Vender al por menor.

Higienización: Acto de limpieza conjuntamente con sanitización (eliminación de los microorganismos).

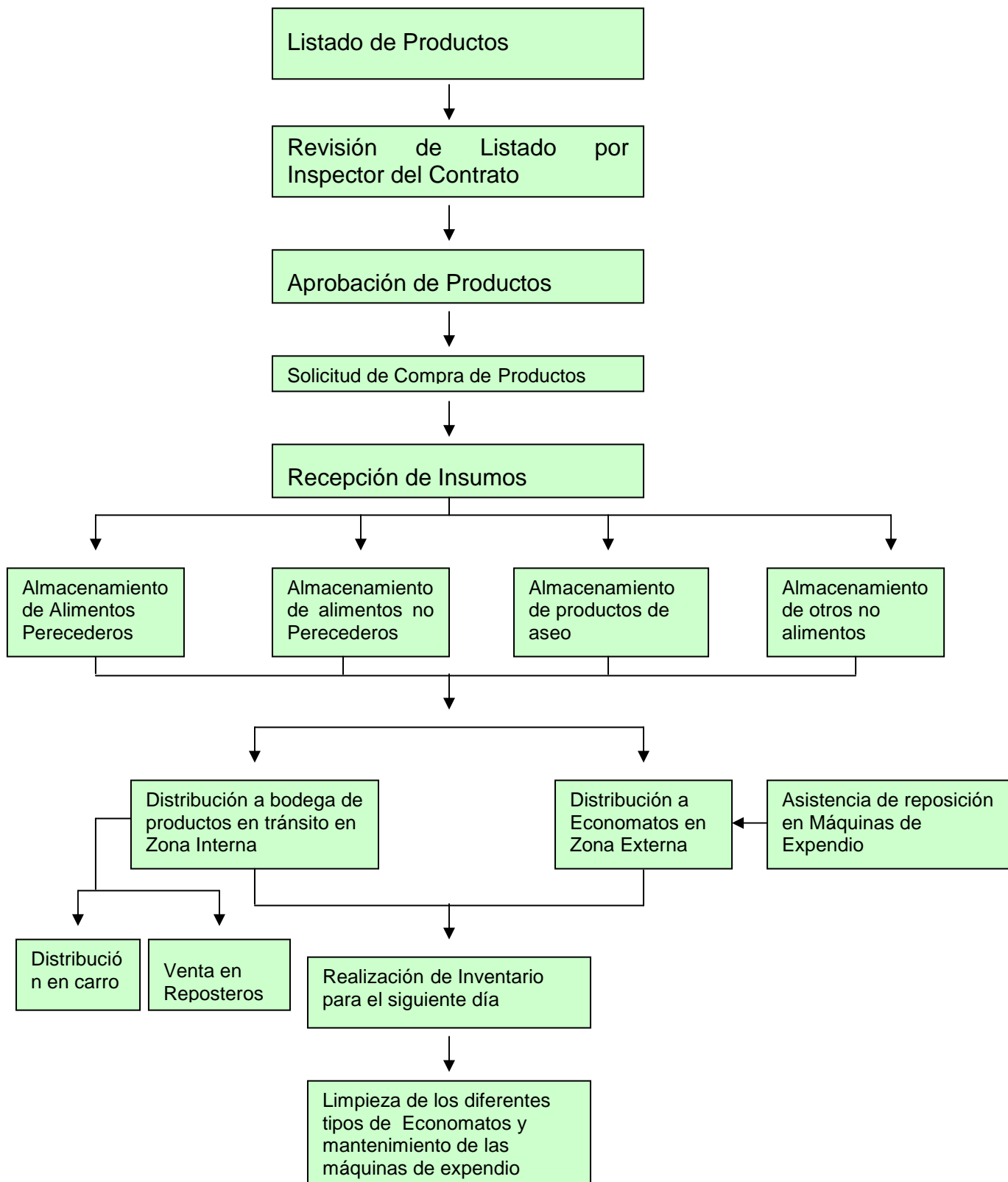
Máquina Expendedora Automática (Vending): Máquina que puede expender alimentos perecedero como leche, té, café, sopas, etc., como también no perecederos, galletas, dulces, etc.

Productos de Aseo que son Vendidos en el Economato: Productos útiles, tanto para la limpieza de las instalaciones como de los internos. Algunos ejemplos son detergentes en polvo y líquido, jabones, shampoo, cremas, cloro (del tipo de venta directa en supermercado y almacenes), etc. Estos productos serán listados y presentados previamente a la Inspección del Contrato para su aprobación, según indican las Bases.

Productos que No son Alimentos: Principalmente elementos desechables, que no incluyen productos de aseo (detergentes, sanitizantes, desengrasantes, etc.).

Reglamento Sanitario de los Alimentos: Ley que rige en Uruguay para todos los Establecimientos relacionados con el rubro de la alimentación.

7.8.4. Descripción del Funcionamiento Operativo



Listado de Productos: Cada 3 meses el Contratista actualizará, en lo que corresponda, el listado de productos al igual que sus precios, previa autorización por el Inspector del Contrato de la Unidad de PPL.

Revisión de Listado por Inspector del Contrato: El Inspector del Contrato revisa el listado 15 días antes del comienzo del nuevo trimestre y tiene 10 días para modificar y/o aprobar.

Aprobación de Productos: Antes de comenzar el nuevo trimestre el Inspector del Contrato aprobará el listado de productos, previa modificación de la lista basada en la exclusión de productos prohibidos o de productos que atenten contra la seguridad de la Unidad de PPL.

Solicitud de Compra: Después de tener el listado aprobado de los productos, se procede a través de la Central de Adquisiciones del Contratista, a la compra de los insumos, basado en las cantidades entregadas, promedio mensual de población penal y funcionarios que trabajen en el Establecimiento Penitenciario, indicadas también por el Inspector del Contrato.

Recepción de Insumos: Se reciben los productos perecederos, los productos no perecederos, los que no son alimentos y los productos de aseo. Esta recepción se hará en el andén de descarga donde se realizarán los controles de calidad que aseguren las buenas condiciones del producto, generándose los registros correspondientes y en horarios diferidos para que no exista contaminación cruzada. El Sistema de Gestión Integrado controla todos los puntos críticos de la operación en la efectividad del proceso y la inocuidad alimentaria.

Almacenamiento (Productos Perecederos, No Perecederos, Productos que no son Alimentos, Productos de Aseo): El abastecimiento de insumos a las bodegas de la Central de Alimentación se realizará con una frecuencia aproximada de una a dos veces por semana y serán almacenados de acuerdo a la naturaleza del producto en las bodegas correspondientes:

Bodega de Abarrotes: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

Cámara de Refrigeración: entre 0 a 5° C

Cámara de Congelados: -18° C o más.

Bodega de Productos de Aseo: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

Bodega de No Alimentos: lugar seco y fresco a no más de 20° C.

En este proceso se controla temperatura de almacenamiento periódico, a partir de lo cual se generarán registros, control de stock, sistema FEFO (lo primero que se elabora es lo primero que sale). Este proceso es el mismo que se cumple para el Servicio de Alimentación descrito en este Reglamento y, como todos los procesos, están controlados a través del Sistema de Gestión Integrado, quien controla la inocuidad alimentaria y la eficiencia del proceso.

Distribución a Bodega de Productos en Tránsito en Zona Interna: Para el abastecimiento del Economato en los reposteros de los comedores de los internos y del carro que se trasladará por la Zona Interna de la Unidad de PPL vendiendo insumos, se abastecerá una bodega en la Zona Interna con capacidad de almacenamiento para 2 días como mínimo. Ésta se abastecerá una vez al día desde las bodegas de la Central de Alimentación, con insumos que serán controlados por los funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación en el Control de Acceso en la Zona Interna, en un horario programado y coordinado previamente con la Administración Penitenciaria.

Distribución a los Economatos en Zona Externa: A partir de las necesidades de cada Economato (Cafetería, Kiosco, Vending o Máquinas Expendedora y Pedidos) se generarán listados de solicitud a las bodegas respectivas y se cargará los productos en carros que permitirán el traslado a los diferentes Economatos desde las bodegas.

Asistencia de Reposición de Máquinas de Expendio Automática: Las máquinas de expendio automáticas deberán revisarse en forma diaria, coordinado con la Administración Penitenciaria, para hacer los requerimientos de reposición tanto de bebestibles como de alimentos secos.

Distribución en Carro: El carro que venderá insumos al interior de la Zona Interna de la Unidad de PPL se abastecerá en la medida de las necesidades de consumo de la población interna y funcionarios, desde la bodega de productos en tránsito ubicada en la misma Zona Interna. La coordinación de los recorridos del carro será oportunamente coordinada con la Administración Penitenciaria.

Las especificaciones técnicas del carro serán presentadas para su aprobación, de manera oportuna, a la Administración Penitenciaria.

Realización de Inventario para el Siguiete Día: Al término del día o del horario de expendio del Economato se realizará un inventario del stock y se emitirá luego la solicitud de lo faltante para el día siguiente, tanto en los Economatos de la Zona Externa como en la bodega de productos en tránsito ubicada en la Zona Interna.

Limpieza del Economato y Mantenimiento de las Máquinas de Expendio Automáticas: Posteriormente se debe realizar limpieza y sanitización a los equipos de frío e instalaciones del Economato, así como el aseo a la máquina de expendio.

Modalidad de venta y formas de pago:

En todos los puntos de atención se mantendrá a la vista una completa lista oficial de precios de venta.

Cada transacción realizada al interior del recinto penitenciario quedará registrada y se emitirán boletas de venta conforme a la legislación tributaria actualizada.

Formas de pago: Pago al contado, mediante el mecanismo establecido por el Contratista que evita el uso de dinero en efectivo.

7.8.5. Plan de Contingencia

En caso de ausencia de personal de atención del Servicio de Economato y Venta de Artículos de Almacén, se reemplazará por otro de igual competencia.

En caso de emergencias o evento crítico, calificadas así por la Administración Penitenciaria, el servicio será suspendido temporalmente hasta nuevas instrucciones de parte de la Administración Penitenciaria.

7.8.6. Equipamiento para la Entrega del Servicio

[El Contratista describe el equipamiento a utilizar. Será todo el necesario para realizar las diferentes actividades que demande el Servicio y deberá ser presentado oportunamente para su aprobación al Inspector del Contrato y la Administración Penitenciaria.]

7.8.7. Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

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

Toda venta contará con boleta y todas las exigencias tributarias legales.

En caso de solicitudes extraordinarias, el Inspector del Contrato podrá entregar al Jefe del Servicio un listado con los requerimientos con 72 horas de anticipación, para contar con los insumos en la Unidad de PPL.

El Contratista elaborará una lista cada tres meses de todos los productos que desee vender durante el período siguiente, lista que entregará al Inspector del Contrato 15 días antes del término del período en curso, con el fin que éste la revise, pudiendo aprobarla o exigir la eliminación de uno o más productos. Una vez recibido el listado, el Inspector del Contrato contará con 10 días para pronunciarse. Transcurrido dicho plazo, se considerará aprobada la lista de productos disponibles para la venta durante el período siguiente.

El Contratista podrá solicitar al Inspector del Contrato, fundadamente, la inclusión de nuevos productos en la lista en cualquier momento, realizando la solicitud por escrito.

El Inspector del Contrato en cualquier momento podrá eliminar cualquier producto que se detecte como prohibido o que atente contra la seguridad de la Unidad de PPL.

7.8.8. Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Inspección del Contrato: Será responsable de la supervisión y control de calidad de las prestaciones del Servicio que debe suministrar el Contratista, utilizando las herramientas y los canales que establece el Contrato de participación público-privado y que han sido señalados en el presente Reglamento.

Instituto Nacional de Rehabilitación: Le corresponderá a la Administración Penitenciaria asegurar las condiciones de orden y seguridad que el Contratista requiere para la normal y oportuna ejecución.

El Contratista es el responsable de la ejecución del Servicio de Economato en los términos y condiciones que establece el Contrato de participación público-privado y que incluye la provisión de los insumos y la distribución hasta los distintos puntos de atención.

Para ello, los cargos de supervisión y por lo tanto, de responsabilidad del Servicio de Economato para el Contratista, son los siguientes:

Jefe Servicios

Encargado de Economato

8. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

8.1. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN A TERCEROS

[El Contratista describirá su servicios de alimentación a terceros, asegurando que no interferirá con el servicio obligatorio de alimentación en la Unidad de PPL. Este servicio debe cumplir lo indicado en los Pliegos de Licitación.]

8.2. SERVICIO DE LAVANDERÍA A TERCEROS

[El Contratista describirá su servicios de lavandería a terceros, asegurando que no interferirá con el servicio obligatorio de lavandería en la Unidad de PPL. Este servicio debe cumplir lo indicado en los Pliegos de Licitación.]

8.3. OTROS

[El Contratista describirá otros servicios que quiera brindar, que utilicen el trabajo de personas privadas de libertad, asegurando que no interferirán con los servicios obligatorios en la Unidad de PPL. Estos servicios deben cumplir lo indicado en los Pliegos de Licitación.]

9. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS OBLIGATORIOS

9.1. PROCEDIMIENTOS DE LOS SERVICIOS

9.1.1. Procedimientos de Mantenimiento de Infraestructura, y Equipamiento y Sistemas de Seguridad

Base de Procedimientos

La base de procedimientos es la desagregación de dependencias, sistemas y equipos hasta un nivel de manejo correspondiente a Ítem de Configuración, cuya mantenimiento preventiva o correctiva puede estipularse en una Instrucción de servicio.

Plan Anual de Mantenimiento

Es la estipulación de recursos y tareas correspondientes al total de las actividades para efectuar el mantenimiento preventivo y correctivo de dependencias, sistemas y equipos, según lo estipulado en el artículo 1.10.2 de los Pliegos de Licitación. Es la fuente principal para la redacción, emisión y control de Instrucciones de Servicio.

Instrucción de Servicio (IS)

Es la estipulación escrita que identifica un ítem de configuración, las Instrucciones de Trabajo para su mantenimiento, los repuestos, materiales, insumos, herramientas e instrumentos a utilizar en la misma, la Lista de

Verificación de Seguridad aplicable al trabajo específico y, el formulario de Informe de Control de las actividades. Se programan, emiten, traquean y controlan computacionalmente.

Los contenidos iniciales de IS se establecen en función del Primer Plan Anual, de las características y especificaciones de dependencias y equipos y, del análisis de mantenimiento de los mismos.

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

Familias de Instrucciones de Servicio

Determinadas Instrucciones de Servicio son reconocibles por familias, en función del tipo de desagregación de la Unidad de PPL, en ítemes de configuración. Estas IS deberán estar contenidas en el Manual de Mantenimiento, anexo del presente Reglamento.

9.1.2. Procedimientos de mantenimiento de equipamiento estándar

[El contratista pone lo que corresponda.]

9.1.3. Procedimientos de Alimentación

A continuación se describen los principales procedimientos de las actividades de del Servicio de Alimentación:

Recepción y Almacenamiento de Insumos

Materiales: Faja lumbar, Ropa térmica, Balanza, Termómetro

Procedimiento:

Verificación de la documentación

Verificación de las características del producto según especificaciones: cantidad, embalaje, rotulación, fecha de elaboración o vencimiento, temperatura de traslado, etc.

Almacenar los insumos según sus características físicas.

Registrar los resultados de Inspección de Insumos en el formulario correspondiente.

No conformidades detectadas se registran en planilla de producto no conforme y se procede según el procedimiento para generar las acciones correctivas.

Almacenar insumos perecederos en refrigerador o congelador según sea el caso, y los alimentos no perecederos en bodega seca según sistema FEFO para todos los insumos excepto verduras y frutas frescas que serán almacenadas y utilizadas según sistema FIFO.

Se genera registro de temperatura de los equipos fríos de almacenamiento.

Se mantienen equipos fríos y bodegas de almacenamiento limpias, ordenas, sanitizadas y los insumos a una altura mínima de 15 cm. del piso.

Separar y etiquetar Productos No Conformes.

Eliminar material de embalaje, como cartones, madera, etc.

Descongelación

Materiales: Faja lumbar, Ropa térmica, Termómetro.

Procedimiento:

Solicitud de insumos a bodega. Se genera registro de salida y devolución de pedido a bodega.

Cumplir con rotación FEFO

Refrigerar producto aislado en cajas plásticas.

Rotular con fecha de inicio de descongelación y el servicio que está destinado.

Eliminar constantemente el líquido escurrido.

Retiro de los productos del refrigerador, verificando temperatura entre -3 a 6° C, para evitar desarrollo microbiológico.

Si el producto no alcanza este rango de temperatura, se debe continuar la descongelación bajo el flujo de agua fría corriendo por un máximo de 3 horas en el área de producción.

Sanitización

Materiales: Zapatos de seguridad, pechera plástica, sanitizante

Procedimiento:

Eliminar residuos con lavado de elementos o superficies con detergente. En el caso de alimentos y envases como bolsas lavar sólo con agua potable. Para el caso de conservas eliminar etiqueta y lavar de la misma forma que los alimentos.

Sumergir en solución sanitizante de acuerdo a las instrucciones del proveedor.

Vegetales pre elaborados: abra la bolsa y sumerja todo el producto en la solución.

Utensilios: sumérjalos por tipo en la solución sanitizante.

Conservas y huevos: sumérjalos en la solución sanitizante.

Verduras y frutas frescas: sumérjalos en solución sanitizante.

En el caso de mesones o áreas de trabajo sanitice pasando una spontex con solución sanitizante, en un solo sentido.

Enjuague el insumo, utensilio o superficie.

Almacena los insumos a temperatura de refrigeración.

Control de la Producción

Materiales: Equipos de protección personal, termómetro, sanitizante.

Procedimiento:

Sanitización de las áreas de trabajo.

Sanitización de utensilios de trabajo.

Elaboración en áreas separada de acuerdo al tipo de producto para no producir contaminación cruzada.

Preparación de los alimentos, no excediendo los límites críticos de tiempo y temperaturas de exposición de los alimentos según tabla indicada en el Instructivo. Estos datos deben registrarse en el formulario correspondiente.

Evaluación sensorial del producto final.

Toma de Temperatura

Materiales: Equipos de protección personal, termómetro, sanitizante.

Procedimiento:

Revisar la minuta del día, anotando los alimentos a entregar en el servicio en el formulario de “Toma de Temperatura de los Alimentos Preparados”.

Tomar la temperatura de los alimentos preparados según el tipo de alimento: líquidos, sólidos y trozados.

Verificar rango seguro de temperatura, para alimentos calientes debe estar a una temperatura igual o superior a los 65° C y para los alimentos fríos en un rango de 0 a 5° C. Si existe algún alimento fuera de este rango se debe aplicar y anotar en el formulario de “Toma de Temperatura de los Alimentos Preparados” la acción correctiva, al igual que las temperaturas tomadas deben anotarse en este formulario. Se almacena el registro por un mes.

Toma de Contramuestras

Materiales: Equipos de protección personal, utensilios, atomizador alcohol, rótulos o plumón, bandejas, bolsas de contramuestras, sanitizante, termómetro y balanza.

Procedimiento:

De 1 a 50 comensales, 1 muestra por preparación.

Más de 50 comensales, 2 muestras por preparación.

Definir los productos críticos, para tomar las contramuestras a estos productos.

Reunir los materiales previamente sanitizados. El interior de las bolsas se sanitizan con alcohol.

Rotule cada bolsa con el número de la contramuestra.

Tomar la temperatura de cada alimento.

Haga un muestreo de 100 gr. de cada alimento seleccionado como crítico y se coloca en la bolsa con el número correspondiente.

Eliminar el exceso de aire al interior de las bolsas y se cierran anudando cada una.

Se introduce cada bolsa muestreada en la bandeja que se alusa o se introduce a su vez en otra bolsa, en el caso de más de 50 comensales se identifica un lote o juego de muestras para cliente y otra para el Contratista.

Anote los datos registrados como temperatura, y nombre de las muestras, responsable, servicio, etc. en el Formulario de "Toma de Temperatura".

Almacenar en refrigerador o congelador por 48 horas en caso de servicio continuo, en caso de suspensión de 1 o 2 días se almacena por 72 horas congeladas.

Pre elaboración

Materiales: Equipos de protección personal, cuchillos, utensilios, tablas de corte y sanitizante.

Procedimiento:

Recepcione la materia prima de almacenamiento y reúna los materiales.

Sanitice los materiales.

Lavado o limpieza de la materia prima con agua corriendo nunca con agua detenida. En caso de vegetales retirar residuos adheridos. En caso de pescados o aves retirar la piel y lavar, en caso de carnes desgrasar y lavar.

Sólo para los vegetales debe sanitizar el alimento, sumergiéndolo en solución sanitizante, antes de pelarlo.

En el caso de los vegetales antes de realizar sus cortes se deben pelar para aquellos que se recepcionen con piel.

En el caso de carnes hacer los cortes de acuerdo al gramaje especificado y al tipo de preparación. En el caso de mariscos se deben introducir en agua hirviendo y después de que vuelva hervir el agua se deja hervir por 5 minutos, en el caso de vegetales hacer los cortes de acuerdo al gramaje especificado y al tipo de preparación, sanitizar todos los materiales involucrados.

Si no se ocupa la materia prima pre elaborada de inmediato, se almacena en el refrigerador y se rotula

Finalmente limpie y sanitice todo el área de trabajo.

Uso Seguro del Cuchillo

Materiales: Equipo de protección personal, cuchillos, tabla de corte, sanitizante.

Procedimiento:

Seleccionar el tipo de cuchillo a utilizar, Cuchillo grande 30 cm porcionar carnes y picado de verduras, Cuchillo mediano 25 cm pelado de verduras, Cuchillo chico 12 cm decorado.

Lavar y sanitizar cuchillo y tabla de corte con solución sanitizante.

Asegurar que no habrá deslizamiento de la tabla de corte.

Tomar firmemente el cuchillo con la mano hábil sobre la tabla de picar.

Aplicar corte según técnicas culinarias. La mano que afirma el alimento debe estar con los dedos hacia adentro para evitar cortes a la altura de las falanges.

Aplicar solución química de sanitizado a cuchillo, tomándolo por el mango. Guarde cuchillo en pañol.

Lavado de manos

Materiales: Jabón sanitizante de manos.

Procedimiento:

Mójese las manos hasta la altura del codo. Y luego aplique jabón.

Frótese ambas manos, las palmas entre los dedos y cepílese las uñas y jabónese hasta la altura del codo.

Se debe realizar el enjuague final con agua tibia, retirando el jabón, realizando fricción mecánica en las palmas, dorso y espacio entre los dedos, el tiempo necesario es de 20 segundos, esta etapa debe hacerla desde las manos hacia el codo.

Finalmente es necesario secarse las manos muy bien, se recomienda el uso de papel desechable. Con ello se evita la recontaminación de las manos.

Preparación de Sándwich Envasados:

Materiales: Cuchillo, tabla para cortes, sanitizante, jabón sanitizante de manos, toalla desechable, alusa y materias primas.

Procedimiento:

Sanitizar materiales y superficies.

Armar los sándwich en corto tiempo para no exponer los alimentos a excesos de temperatura ambiente.

Envasar sándwich.

Almacena en refrigeración a temperatura entre 2 a 5°C hasta su entrega.

9.1.4. Procedimientos de Lavandería

Incluidos en el numeral 7.6 de este Reglamento.

9.1.5. Procedimientos de Aseo y Control de Plagas

A continuación se describen los procedimientos principales de las actividades de Aseo y Control de Plagas:

Retiro de Basuras

Materiales o equipos necesarios:

Guantes de goma

Bolsas de basura

Procedimiento:

Se recoge toda la basura reunida, se deposita en bolsas de basura, y luego se deja en depósitos cerrados.

Al estar la bolsa de basura llena, ésta se introduce dentro del Área de Basura existente en el lugar.

Aseo Exterior de Edificios

Materiales o equipos necesarios:

Escobillón

Pala de basura

Carro basurero de 120 lt, con rueda

Procedimiento:

Al llegar al lugar de trabajo asignado, se procede a recoger la basura que sea difícil de barrer y se deposita en bolsas de basura o en el basurero.

Barrer y recoger toda basura encontrada alrededor, y depositarla en basureros.

Limpieza Accesos Edificios

Materiales o equipos necesarios:

Escobillón

Pala de basura

Carro basurero con rueda

Carro y accesorios

Procedimiento:

Barrer accesos (peldaños, pasillos de ingreso, estar)

Limpiar puertas o mamparas.

Sacudir rejillas o limpia-pies.

Trapo húmedo donde corresponda según tipo de piso (si procede).

Aseo Pisos de Baños

Procedimiento:

Ejecutar barrido previo.

Preparar solución agua - producto químico en carro.

Introducir trapo rayón en carro y luego estrujarlo.

Aplicar deslizando enérgicamente el trapo.

Aseo de Pisos

Materiales o equipos necesarios:

Trapos

Escobillón

Pala

Procedimiento:

Se realiza un barrido seco sobre la superficie en forma paralela y ordenada.

Recoger la basura con pala.

Aseo de Escalas

Materiales o equipos necesarios:

Escobillón

Pala de basura

Mopa húmeda

Procedimiento:

Se realiza un barrido desde arriba hacia abajo.

Se retira toda la basura acumulada.

Se hace un trapeado húmedo.

Limpieza Interior de Celdas

Materiales o equipos necesarios:

Carro mopero

Mopa rayón

Limpiador desinfectante

Agente sanitizante

Escobillón

Pala

Guantes de goma

Procedimiento:

Ejecutar barrido previo.

Preparar solución agua - limpiador en carro.

Mojar y estrujar trapo de piso.

Aplicar deslizando enérgicamente el trapo de piso.

Preparar solución de agua con sanitizante.

Desinfectar celda aplicando con atomizador la solución de agua con sanitizante a las banquetas, muros, pisos y artefactos sanitarios según necesidad.

Retiro de Basuras

Materiales o equipos necesarios:

Guantes de goma

Bolsas de basura

Procedimiento:

Se recoge toda la basura reunida, se deposita en bolsas de basura, y luego se deja en depósitos cerrados.

Al estar la bolsa de basura llena, ésta se introduce dentro del basurero o se introduce en el buzón de basura existente en el piso.

Lavado de Basureros

Materiales o equipos necesarios:

Guantes domésticos

Mascarilla

Paño

Escobilla

Detergente multiuso

Procedimiento:

Pasar un paño impregnado en la solución con detergente por su interior y exterior, para retirar todo residuo de basura que pueda estar pegada, y luego con la escobilla restregarlo, lavar, invertir y dejar escurrir.

Si este tiene tapa, realizar el mismo procedimiento con esta.

Revisar para ver si este presenta algún daño, al encontrar cualquier novedad, informar a su superior.

Enjuagar el basurero.

Aseo de Baños

Materiales o equipos necesarios:

Carro

Trapos de piso

Limpiador desinfectante

Escobillón

Pala

Guantes de goma

Rociador

Paños secos

Esponjas

Desincrustante de sarro; Atomizador

Escobillón sopapo

Cepillo escobillón

Procedimiento:

Duchas:

Preparar solución de agua con sanitizante, aplicar con atomizador (si procede).

Desinfección y lavado de muros y receptáculos, aplicando con un atomizador sanitizante.

Restregar piso de ducha con un escobillón o escobilla.

Inodoros – WC – taza turca:

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

Para taza turca, lavado con agua a presión (si procede), aplicar cepillo escobillón para retirar residuos sólidos, hacer escurrir agua evacuación.

Lavamanos:

Aplicar con atomizador detergente multiuso y desincrustante.

Lavar toda la estructura, exterior e interior, desde arriba hacia abajo, cubriendo todos los sectores, poniendo mayor énfasis en los lugares donde se acumula suciedad (rincones, uniones, etc.)

Enjuagar con agua limpia, pasar un paño o esponja limpia por la grifería y secar todo.

Aseo de Luminarias de Pasillos

Materiales o equipos necesarios:

Paño

Esponja

Plumero

Solución con detergente

Procedimiento:

Apagar lámpara.

Pasar plumero, para retirar polvo acumulado.

Pasar paño para sacar polvo pegado.

Limpieza de Vidrios

Materiales o equipos necesarios:

Paño seco

Toalla desechable

Guía limpiavidrios

Atomizador

Limpiavidrios

Cinturón y arnés de seguridad.

Escalera

Procedimiento:

Desempolvar vidrios con paño seco.

Aplicar líquido limpiavidrios con atomizador.

Pasar paño o esponja para retirar suciedad pegada o raspador.

Pasar guía limpiavidrios.

Repasar y secar excedente líquido.

Limpieza en altura superior a 1,80 m; aplicar normas de seguridad para trabajos en altura.

Limpieza de Puertas

Materiales o equipos necesarios:

Atomizador

Paños limpios

Solución con multiuso

Guantes domésticos

Procedimiento:

Impregnar paño con la solución con multiuso.

Restregar toda la superficie de los cantos desde dentro hacia fuera y desde arriba hacia abajo.

A medida que se avanza el paño debe ser enjuagado para evitar contaminar otras áreas.

Aseo de Muebles

Materiales o equipos necesarios.

Paños

Lustra muebles

Atomizador

Procedimiento:

Muebles de madera:

Retiro de polvo con paño vaporizado.

Brillo y protección con Lustra muebles.

Repaso con paño amarillo.

Muebles plásticos – lacados – formalita:

Retiro de polvo con paño vaporizado.

Repaso con paño amarillo.

Muebles metálicos:

Retiro de polvo con paño vaporizado.

Repaso con paño.

Aseo de Lámparas de Oficina

Materiales o equipos necesarios:

Paño de sacudir

Plumero

Procedimiento

Desenchufar lámparas (de escritorio, de pie, de pared, etc.)

Pasar plumero, para retirar polvo acumulado.

Pasar paño para sacar polvo pegado.

Lavado de Pisos

Ejecutar barrido previo.

Despejar de polvo repasando con mopa seca.

Aplique en tramos no mayores a 5 m² y espere unos 10 min.

Enjuague con bastante agua.

Deje secar el piso.

Reposición Papel Higiénico

Materiales o equipos necesarios:

Suministro papel higiénico por el usuario de la dependencia (Instituto Nacional de Rehabilitación u Contratista según caso)

Procedimiento:

Reponer papel.

Reposición Jabón Líquido

Materiales o equipos necesarios:

Suministro jabón líquido de manos por el usuario de la dependencia (Instituto Nacional de Rehabilitación u Contratista según caso).

Procedimiento:

Reponer jabón.

Control de Plagas

Materiales o equipos necesarios:

Materiales según normas

Procedimiento:

El Control de plagas se hará según las normas técnicas y de salud vigentes en Uruguay.

Según programa empresa de Control de plagas.

Aseo Cocinas, Reposteros y Casinos Personal

Materiales o equipos necesarios:

Esponjas

Paños

Plumeros

Escobillones

Palas

Solución detergente multiuso con agua

Solución desinfectante

Carro mopero

Guantes de goma

Cubos para agua

Procedimiento:

Barrido de pisos con escobillón y pala.

Retiro de basura y papeles inútiles.

Pasar paño húmedo para desengrasar mesas y sillas.

Trapeado de piso con mopa húmeda.

Lavar pisos.

Desmanchar vidrios, con squeegee y químico limpiavidrios. (semanalmente).

Despolvado de luminarias con plumero.

Despolvado de muros con paño seco.

Desinfección de todas las superficies, con detergente desinfectante (1 vez al día o después de cada turno.)

Limpieza campanas, filtros, plancha, estantes, lavaplatos, refrigeradores, lavamanos, carros, canastillos, fondos, sartenes, ollas, latas, basureros, hielera, cámaras, freidora, parrilla, hornos, mantenedor en caliente, con detergente desinfectante (1 vez al día o después de cada turno.)

Limpieza interna y externa de línea de autoservicio, cafeteras, termos, marmitas, con desincrustante y abrillantador (1 vez por semana).

Aseo Comedores Internos

Materiales o equipos necesarios:

Esponjas

Paños

Plumeros

Escobillones

Palas

Solución detergente multiuso con agua

Solución desinfectante

Carro

Guantes de goma

Cubos para agua

Procedimiento:

Barrido de pisos con escobillón y pala.

Retiro de basura y papeles inútiles.

Pasar paño húmedo para desengrasar mesas y sillas.

Limpiado de piso con trapo húmedo.

Lavar pisos.

Desmanchar vidrios con químico limpiavidrios. (semanalmente).

Despolvado de luminarias con plumero (semanal)

Despolvado de muros con paño seco (semanal).

Desinfección de las mesas con detergente desinfectante (1 vez al día o después de cada turno.)

Aseo Bodegas

Materiales o equipos necesarios:

Esponjas

Paños

Plumeros

Escobillones

Palas

Solución detergente multiuso con agua

Solución desinfectante

Carro

Guantes de goma

Cubos para agua

Procedimiento:

Barrido de pisos con escobillón y pala.

Retiro de basura y papeles inútiles.

Limpiado de piso con trapo húmedo.

Lavar pisos.

Desmanchar vidrios, con químico limpiavidrios. (semanalmente).

Despolvado de luminarias con plumero (semanal).

Despolvado de muros con paño seco (semanal).

Desinfección de repisas con detergente desinfectante (1 vez a la semana).

Aseo Sector de Salud

Materiales o equipos necesarios:

Esponja

Paños

Plumeros

Escobillones

Palas

Solución detergente multiuso con agua

Solución desinfectante

Carro

Guantes de goma

Cubos para agua.

Mojador y goma squeegee

Procedimiento:

Barrido de pisos con escobillón y pala.

Retiro de basura y papeles inútiles.

Limpieza de artefactos y cerámicas

Limpieza de papeleros.

Limpiar espejos.

Aplicar químico desinfectante, desincrustante.

Limpieza de muros y puertas.

Desmanchar vidrios, con squeegee.

Reposición de jabón en dispensador baño

Limpieza de muros y puertas.

Reposición de jabón desinfectante en dispensador

Retiro de Residuos Hospitalarios

Materiales o equipos necesarios:

Sistema Safe Box: caja de cartón rígido en su interior forrado con plástico

Procedimiento:

Para eliminar desechos con material contaminado y corto punzante se coloca este material en la caja Safe Box la cual se sella en su parte exterior con un autoadhesivo. Luego se guarda para ser retirado por la empresa de servicio de retiro de residuos hospitalarios.

Aseo de las Áreas de Tratamiento y Área de Salud

Materiales o equipos necesarios:

Esponjas

Paños

Plumeros

Escobillones

Palas

Solución detergente multiuso con agua

Solución desinfectante

Carro

Guantes de goma

Cubos para agua

Mojador y goma squeegee

Jabón desinfectante

Toalla de papel

Cepillo

Toalla absorbente

Bolsa de basura

Pechera en caso de derrames muy extensos

Procedimiento:

Barrido de pisos con escobillón y pala.

Retiro de basura y papeles inútiles.

Limpieza de artefactos y cerámicas.

Limpieza de papeleros.

Limpiar espejos.

Aplicar químico desinfectante, desincrustante.

Limpieza de muros y puertas.

Desmanchar vidrios, con squeegee.

Reposición de jabón desinfectante en dispensador (si procede)

Limpieza de muros y puertas.

Reposición de jabón desinfectante en dispensador box de atención (si procede)

Reposición de toalla de papel en box de atención (si procede)

Limpieza de pisos. Retirar polvo de las esquinas con cepillo. Comenzar a limpiar por orillas de derecha a izquierda de la habitación. Luego desde el fondo hacia la puerta realice movimientos en "S". Mantener siempre la misma cara del trapo, para atrapar el polvo en la misma cara. Retirar mugre pegada con espátulas. Limpiar cuidadosamente el trapo, usando cepillo con movimiento lento hacia abajo, dentro de la bolsa del carro de servicio.

Manejo de derrames de alto riesgo. El personal de Servicios Salud se responsabiliza de la limpieza de derrames apenas se produzcan en el área donde se encuentran asignados. El personal encargado deberá estar debidamente capacitado, en relación a Normas de Precauciones Universales, Estándares y Procedimientos de Limpieza. El operador con guantes deberá retirar la materia orgánica con toalla absorbente o paño, desechar en bolsa de basura. Una vez limpio se procede a descontaminar con solución de desinfectante. Una vez finalizado el procedimiento, se debe eliminar paños y trapos en lugares correspondientes a cada uno. Retiro de guantes y lavado de manos.

Aseo de la Lavandería

Materiales o equipos necesarios:

Esponjas

Paños

Plumeros

Escobillones

Palas

Solución detergente multiuso con agua

Solución química

Carro

Guantes de goma

Cubos para agua

Bolsa de basura

Procedimiento:

Barrido de pisos con escobillón y pala.

Retiro de basura.

Trapeado de piso con trapo húmedo y químico (si procede).

Desmanchar vidrios (semanalmente).

Despolvado de muros con paño seco (semanalmente).

Despolvado luminarias con plumero (semanalmente).

Limpieza externa con químicos a maquinaria y artefactos (semanalmente).

Aseo Sala de Basura

Materiales o equipos necesarios:

Escobillones

Palas

Solución detergente multiuso con agua

Solución química

Carro

Guantes de goma

Cubos para agua

Bolsa de basura

Paño

Lentes de seguridad

Pechera plástica

Botas de goma

Procedimiento:

Barrido de pisos con escobillón y pala.

Despeje del área de equipos, materiales o artículos de aseo.

Barrido de pisos con escobillón y pala, para retirar polvo, residuos, líquidos y sólidos.

Trapeado de pisos, orillas, rincones con trapo húmedo y solución química cambiando la solución una vez sucia.

Despolvado de muros con paño seco. (semanalmente)

Limpieza de paredes, con paño y químico, restregando de manera uniforme.

Aseo Contenedores Basureros

Materiales o equipos necesarios:

Escobillas

Solución detergente multiuso con agua

Solución química

Espátula

Guantes de goma

Cubos para agua

Paño

Lentes de seguridad

Pechera plástica

Botas de goma

Procedimiento:

Retirar los restos de basura del interior de los basureros con escobilla y vaciar en bolsas plásticas.

Restregar en forma manual con escobilla o espátula restregando con agua y solución química.

Dejar escurrir y secar con un paño limpio.

Retiro Contenedores Basureros

Procedimiento:

Funcionarios de vigilancia del Instituto Nacional de Rehabilitación estarán presentes en la Sala o Área de Basuras en que se reúnan los contenedores provenientes de los sectores de acopio de basura de cada módulo, por lo que se deberá fijar un horario para la ejecución de esta acción de común acuerdo entre la Administración Penitenciaria y el Gerente de Operación. Del mismo modo, funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación vigilarán el traspaso de la basura desde los contenedores al camión de basura municipal u otro que hubiere contratado el Contratista.

Aseo Caniles

Materiales o equipos necesarios:

Escobillas

Palas

Solución detergente multiuso con agua

Espátula

Guantes de goma

Cubos para agua

Lentes de seguridad

Pechera plástica

Botas de goma

Bolsas Plásticas

Procedimiento:

Retirar los restos de basura del interior de los caniles con escobillón, palas y vaciar en bolsas plásticas.

Restregar en forma manual con escobilla o espátula restregando con agua y solución química según programa.

Dejar escurrir.

9.1.6. Procedimientos de Economato

Incluido en numeral 7.9 de este Reglamento.

9.2. INFORMES AL INSPECTOR DEL CONTRATO

Durante la etapa de Operación el Contratista deberá entregar al Inspector del Contrato la información que se indica en los Pliegos de Licitación y cuyo resumen es el siguiente:

Estados financieros del Contratista entregados en el Formato exigido por la Superintendencia respectiva, incluyendo los ingresos de Operación percibidos, los montos y tipos de deudas y el desglose de los costos de operación y mantenimiento de la obra.

Los cambios en la organización y personal superior de la sociedad cada vez que se produzcan

Ante cualquier cambio que se plantee en la propiedad del Contratista, informar oportunamente y solicitar la correspondiente autorización al Inspector del Contrato.

Informes ambientales en la oportunidad que corresponda, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias correspondientes.

Estadísticas, mediciones y controles, en la oportunidad que corresponda, respecto de la gestión y operación de la Unidad de PPL.

Cualquier otra información que el Inspector del Contrato requiera por escrito al Contratista, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante el período de Operación.

Toda la información que se debe entregar al Inspector del Contrato, será proporcionada en papel y medios magnéticos u ópticos en caso de ser requerido.

10. POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

10.1. POLÍTICAS GENERALES

Las Políticas de Recursos Humanos establecen el marco de las diversas acciones involucradas en la gestión del personal. En dicho sentido se reconoce que sólo las mejores personas podrán entregar el mejor servicio y obtener con ello los mejores resultados.

Esta política deberá constituir el marco de referencia para la toma de decisiones de las distintas Gerencias en lo que a manejo de Recursos Humanos se refiere.

A partir de esto las compañías pueden establecer parámetros a seguir, como los siguientes aspectos:

Reclutamiento de personal

Carrera y ascensos

Selección

Beneficios

Contratación

Remuneraciones

Comunicaciones

Control del personal

Capacitación

Incentivos

Término de Contrato

Evaluación de desempeño

Toda persona que trabaje con el Contratista podrá tener derecho a conceptos como los siguientes:

Trato justo

Capacitación

Desarrollo y oportunidad de hacer carrera

Participación

Una retribución por su aporte al Contratista

Obtener una retroalimentación de su desempeño

A toda persona que trabaje con el Contratista se le podrá pedir conceptos como los siguientes:

Transparencia y honestidad en su actuar

Dedicación en su trabajo

Vocación de servicio

10.2. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal que trabaje para el Contratista en el Establecimiento Penitenciario será administrado por el Gerente de Operación, tomando en cuenta la exigencia de los Pliegos de Licitación, el Contratista dispondrá del personal suficiente e idóneo para dar cumplimiento a los servicios en cuanto a calidad, plazo y resultados según lo estipulado el Contrato de participación público-privado.

Todo acontecimiento o situación que pueda poner en riesgo la continuidad o la calidad servicios, y la seguridad de los trabajadores, será comunicada por cada uno de los funcionarios del Contratista al Gerente de Operación y canalizada a través del Gerente General del Contratista al Inspector del Contrato, sin perjuicio de lo establecido en el capítulo 6 de este Reglamento.

10.3. DE LA JORNADA DE TRABAJO

El sistema de jornada de trabajo se desarrollará durante las diferentes horas del día. Parte del personal trabajará en turnos durante los horarios de operación de la Unidad de PPL y otro grupo lo hará después de terminadas las jornadas normales de operación de la Unidad de PPL.

Por norma general no se considera cubrir servicios sobre la base de horas extraordinarias, pero en caso de ser requeridas, se respetará estrictamente los

límites establecidos en la legislación laboral. Las jornadas y los turnos de trabajo se acomodarán en cada servicio, de manera que respetando la normativa legal laboral vigente, se dé cumplimiento al servicio ofrecido por el Contratista siguiendo los horarios de encierro y desencierro de los internos.

El detalle de estos horarios se especifica en cada servicio.

10.4. DEL ANÁLISIS DE CARGOS

Para cada uno de los cargos determinados para la operación de este Contrato, se ha diseñado un análisis de cargo que contempla, por una parte, las obligaciones y responsabilidades de los ocupantes del cargo, y por otra, las características que deben tener las personas que ocupen las distintas posiciones.

Este documento tendrá utilidad para el proceso de selección de personal y para que cada trabajador tenga una descripción escrita de su trabajo, con el fin de asegurar que el empleado tenga claras sus responsabilidades, políticas y formas de proceder.

10.5. DEL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

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

Reclutar, seleccionar e identificar al personal idóneo que responda a los análisis de cargo, con el fin de obtener la excelencia operacional.

Para el reclutamiento de personal, se podrá utilizar los siguientes documentos preestablecidos:

Ficha de solicitud de empleo

Análisis de cargo

Antecedentes personales

Pruebas técnicas e informe práctico

Guía para la entrevista

Los procedimientos para reclutar personal podrán ser:

Llenado de Ficha de Solicitud de Empleo

Presentación de documentos

Verificación de antecedentes presentados

Test de conocimientos o entrevista técnica por el Jefe de Área

Entrevista personal con Departamento de Personal o Gerencia local

Examen práctico e informe de la evaluación en cargos de operación

Presentación de terna al jefe directo

Entrevista del jefe directo si éste lo requiere

Decisión de contratación

10.6. DE LA CONTRATACIÓN

La contratación se realizará sólo cuando se han cumplido los pasos anteriores relativos al reclutamiento y la selección y cuidando que el Contrato de Trabajo sea extendido en forma adecuada y respetando las disposiciones legales vigentes.

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

Los documentos utilizados para la realización del Contrato de Trabajo son:

Ficha de Solicitud de Empleo

Antecedentes personales (certificados correspondientes)

Exámenes médicos

Análisis de cargo

Reglamento Interno del Contratista

Formulario de Solicitud de Movimientos

En el caso de reemplazo definitivo de un profesional se realizará dentro un plazo de 5 a 20 días hábiles.

10.7. DE LA INDUCCIÓN

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

La inducción tiene por propósito facilitar el proceso de incorporación de los nuevos funcionarios al Contratista, permitiendo una integración más rápida y efectiva, haciendo más breve el período de adaptación, disminuyendo así los riesgos de accidentes. Este proceso incluye temas tales como:

Servicio para el cual ha sido contratado

Políticas de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente

Reglamento Interno de la Compañía operadora

Organigrama de la organización del Contratista

Señalar la importancia de firmar el Libro de Asistencia, mencionando los horarios normales de trabajo.

Describir la función del departamento en el cual trabajará, el trabajo del grupo y como se inserta su rol en él.

10.8. DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

El Contratista desarrollará todas las actividades de Prevención de Riesgos para garantizar la seguridad e integridad física de sus trabajadores, público en general, así como de las instalaciones de la Unidad de PPL

Las condiciones inseguras que detecte el personal del Contratista, así como el equipamiento y la infraestructura que se encuentre en mal estado, serán informadas a los responsables de las diferentes áreas de servicios y a su vez al Inspector del Contrato de Operación, cuando corresponda.

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

10.9. DEL PAGO DE REMUNERACIONES

El Contratista garantizará la conformidad entre el pago de remuneraciones y los servicios efectivamente prestados por los trabajadores mensualmente, considerando las remuneraciones escrituradas en los Contratos individuales de trabajo, convenios colectivos vigentes y haberes variables obtenidos mensualmente en forma correcta, confiable y oportuna.

El período de pago de remuneraciones corresponde al establecido en los Contratos de Trabajo. Siempre se privilegiará el pago de remuneraciones del personal el último día hábil del mes.

10.10. DEL CONTROL DE ASISTENCIA

El Contratista registrará diariamente la asistencia del personal y controlará el cumplimiento de la jornada laboral establecida en el Contrato de Trabajo. Para ello utilizará el Libro de Asistencia u otro medio legal autorizado. Con ello podrá respaldar y justificar los días de trabajo de acuerdo a las jornadas de trabajo estipuladas en los Contratos de Trabajo y con adecuación a la norma legal.

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

El Libro de Asistencia se mantendrá en un lugar visible, pues reviste el carácter de documento público y no puede ser adulterado.

La Línea de Supervisión deberá controlar que cada trabajador firme y registre diariamente la hora de entrada y salida de cada turno.

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

El Libro de Asistencia será la base para calcular las horas extras que se produzcan mes a mes.

10.11. DE LA CAPACITACIÓN

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

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

10.12. DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Todos los empleados tendrán una entrevista de evaluación anual, realizada por su jefe directo, que tendrá por objetivos:

Mantener al personal al tanto de su rendimiento y lo que el Contratista espera de ellos.

Revisar el rendimiento del año anterior y los objetivos alcanzados.

Acordar objetivos de rendimiento futuro, cuantificables y medibles.

Acordar programas de formación, desarrollo y planificación personal.

Esta actividad se realizará a través de formularios, diseñados específicamente para la actividad.

10.13. DE LAS COMUNICACIONES INTERNAS

A través de comunicaciones internas expeditas, el operador pretende mejorar el compromiso del personal y compartir información de modo claro, oportuno y accesible, brindando al mismo tiempo un espacio de similares características.

Se podrá utilizar los medios que es Contratista determine, por ejemplo:

Revista Interna Corporativa

Revista Electrónica

Informativos de concursos internos y cambios organizacionales a través de una casilla crear.

Comunicaciones directas del personal de Supervisión

10.14. DE LA ENTREVISTA DE SALIDA Y LA ROTACIÓN DE EMPLEADOS

El Contratista cuidará que cada empleado tenga una entrevista de salida independiente de la causal de su desvinculación. Esta información será de gran utilidad para identificar posibles focos de conflictos o situaciones de desmotivación que puedan ser trabajados mediante acciones concretas, propiciando la reducción de la tasa de rotación de empleados.

10.15. DE LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

La Satisfacción de los Empleados es vital y ésta se medirá a través de la aplicación de una encuesta anónima, que busca obtener información sobre temas tales como:

Oportunidades de desarrollo

Capacitación

Lealtad de permanencia en la Empresa

Espacio físico de trabajo

Comunicaciones internas

Remuneración

Otros

Los resultados de esta encuesta serán comunicados a los participantes y se elaborará, a partir de ellos, planes de trabajo que permitan abordar aspectos que mejoren la percepción de los trabajadores y con ello su satisfacción.

11. PERFIL FUNCIONAL DE CARGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DE LA UNIDAD DE PPL

El Contratista deberá incluir un listado de los principales cargos que se desempeñaran en la operación de la Unidad de PPL, detallando al menos los siguientes conceptos:

Objetivos del Cargo

Funciones

Relación con otros Cargos

Responsabilidades

Niveles de Desempeño

Requisitos para Desempeñar el Cargo

Exigencias Físicas

Condiciones de Trabajo

Principales Competencias o Habilidades

12. DEL SISTEMA DE GESTIÓN

El Contratista deberá describir su Sistema de Gestión con la finalidad de cumplir de manera sistemática y consistente con la entrega de servicios al Establecimiento Penitenciario.

Para ello se podrá enfocar en las siguientes áreas claves:

Satisfacción de Clientes: Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y obtener, mantener y mejorar el desempeño global de la organización de manera de garantizar la calidad y oportunidad del Servicio.

Liderazgo de Mercado: Crecer y desarrollarse anticipándose a satisfacer las necesidades de los clientes y asociados.

Excelencia Operacional: Administrar los negocios enfocándose en mejorar continuamente la eficiencia de toda la organización para alcanzar excelencia, consistencia y dar servicios de valor.

El desarrollo de un Plan Integral de Gestión debe reconocer que:

Mejoramiento Continuo es una filosofía de administración que, asumiendo la perspectiva del cliente, pone énfasis en el trabajo en equipo para resolver los problemas de calidad, salud ocupacional, seguridad, medio ambiente, costos y

productividad y, así, lograr efectividad organizacional y mejoramientos continuos de los servicios brindados.

Gestión Integral es el método apropiado de procedimientos y control para formalizar la calidad, la seguridad, la salud ocupacional y el medio ambiente en nuestras operaciones.

El Sistema de Gestión:

Conjunto de acciones que de manera integrada dan manejo a los riesgos que pueden estar presentes en un determinado proceso, evitando la ocurrencia de incidentes y/o minimizando las consecuencias de su ocurrencia.

En lo relativo a personas, esto tiene alcance al personal de la Compañía y eventuales contratistas, que puede considerar variables tales como:

- Salud
- Seguridad
- Medio Ambiente
- Calidad

El Contratista podrá implementar el Sistema Integral de Gestión en todas las operaciones de la Unidad de PPL.