

HOSPITAL DE ANTOFAGASTA

Programa Anual para la Prestación del Servicio de Estacionamiento de Funcionarios y Visitas

Versión 02

2026

Contenido

1	PLANIFICACIÓN	5
1.1	Aspectos generales del servicio	6
1.2	Objetivos del servicio.....	7
1.3	Glosario	7
1.4	Descripción general del servicio.....	7
1.5	Programación de actividades	8
1.6	Procedimientos y flujogramas	9
1.6.1	Procedimientos	9
1.6.2	Flujogramas	10
1.7	Planos del Servicio	10
1.8	Planes de Contingencia	20
1.8.1	Objetivo.....	20
1.8.2	Barreras de acceso vehicular	21
1.8.3	Solicitud de estacionamientos de visitas (Autoridades).....	21
1.9	Estructura de tarifas a aplicar a los usuarios.....	22
1.9.1	Validación de estimación de tarifa	23
1.9.2	Resumen de tarifas observadas	25
1.10	Estimación del flujo anual de vehículos.....	25
1.11	Relación con otros servicios de la Concesión y el Hospital:	26
2	RECURSOS HUMANOS.....	28
2.1	Políticas del Servicio	28
2.1.1	Política de prevención de riesgos laborales.....	29
2.1.2	Política de prevención y control de alcohol y drogas.....	29
2.1.3	Política de reclutamiento de personal.....	29
2.1.4	Política de capacitación del personal.....	30
2.2	Listado con la dotación de personal y su nivel de escolaridad.	30
2.4	Programa de supervisión e informes de resultados.	36
2.4.1	Relación con SIC	36
2.5	Uniformes e implementos.....	37
2.6	Prevención de riesgos y protección de la salud para el personal, funcionarios y público	41
2.7	Describir las medidas de prevención de riesgos y protección de la salud para el personal de la Sociedad Concesionaria.	42

2.8	Programa de Capacitación del personal de la Sociedad Concesionaria	44
3	EQUIPOS E INSUMOS.....	45
3.1.1	Distribución de Equipos y Funcionalidad en los Estacionamientos	46
3.1.2	Especificaciones Técnicas de los Equipos.....	46
3.1.3	Servicios de mantenimiento y reparación de equipos	61
4	CONTROL DE CALIDAD	61
4.1	Sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que	61
	involucran al servicio.	61
4.2	Sistema de aseguramiento de la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.	62
1.1.1	Documentación para el control y aseguramiento de la calidad.....	63

Tabla de contenido

Tabla 1	Programación de Actividades.	9
Tabla 2	Procedimientos Servicio de Estacionamiento funcionarios y visitas.	9
Tabla 3	Planilla de Asignaciones.	18
Tabla 4	Cantidad de Estacionamientos por área	19
Tabla 5	Letreros de Vacancia	20
Tabla 6	Personal disponible en caso de contingencia.....	21
Tabla 7	Valores por minuto estacionamientos referenciados.	25
Tabla 8	Flujos Estacionamiento Público.	25
Tabla 9	Flujo proyectado año 2026 estacionamiento público.....	26
Tabla 10	Relación con los otros servicios.	28
Tabla 11	Dotación personal.....	30
Tabla 12	Organigrama del Servicio.....	32
Tabla 13	Distribución de personal sábado, domingo y feriado.	33
Tabla 14	Distribución de Personal lunes a viernes.	34
Tabla 15	Distribución de Personal.	35
Tabla 16	Entrega indumentaria funcionarios.....	40
Tabla 17	Elementos de seguridad.	41
Tabla 18	Reposición elementos de Seguridad.....	40
Tabla 19	Matriz de riesgos estacionamiento funcionarios y visitas.	43
Tabla 20	Listado de equipos e insumos.....	45
Tabla 21	Distribución de equipos y funcionalidad de los estacionamientos.	46

Contenido de Ilustraciones

Ilustración 1 Señalética horarios establecimiento CDT planta -1.....	13
Ilustración 2 Cartel guía.	13
Ilustración 3 Estacionamiento Urgencias Superficie.	15
Ilustración 4 Estacionamiento ciclistas funcionarios	17
Ilustración 6 Estacionamiento Terminal de Buses Antofagasta.	23
Ilustración 7 Estacionamiento Giaggini gestión e Inversión Inmobiliaria Spa.....	24
Ilustración 8 Estacionamientos Hotel Ancla Inn.....	24
Ilustración 9 Tiempos de respuestas asociados a solicitudes e incidencias SIC.	36
Ilustración 10 Imagen referencial uniforme estacionamiento visitas.	37
Ilustración 11 Imagen referencial uniforme.....	38
Ilustración 12 Imagen referencial chaleco reflectante.....	39
Ilustración 13 Imagen referencial uniforme.....	39
Ilustración 14 Imagen referencial dispensador y lector tickets.....	60
Ilustración 15 Imagen referencial Cajero autopago.	60
Ilustración 16 Imagen referencial barreras de ingreso y salida.	61

1 PLANIFICACIÓN

El objetivo del presente documento es definir la forma en que se operará y mantendrá la zona de estacionamientos, durante el 09 año de explotación 2026, como un servicio especial obligatorio, que permita la custodia de vehículos de funcionarios, pacientes y visitas habilitados por la Sociedad Concesionaria.

Dicha operación y mantención está orientada a facilitar la accesibilidad, disponibilidad, seguridad y continuidad del servicio de estacionamientos en el Hospital Regional de Antofagasta.

Las dotaciones de personal y los recursos asociados para la prestación del Servicio de Estacionamiento de visitas y funcionarios, para el año de operación correspondiente al presente Programa Anual de Operación, consideran todas las exigencias establecidas en el artículo 1.10.1 de las Bases de Licitación, Anexo Complementario B y el Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) establecido en el artículo 1.10.8 de las Bases de Licitación, por lo que permite responder de manera programada a todos los requerimientos establecidos en ellos, entregando soluciones ante contingencias que aseguren la prestación de los servicios, cumpliendo de esta manera con las exigencias contractuales de las que es responsable la Sociedad Concesionaria, lo que implica que en todo momento la concesionaria asegurará una estructura de organización y dotación de personal que responda a los requerimientos establecidos en el Contrato de Concesión.

Para cumplir con los objetivos encomendados, se ha dispuesto de un plan de trabajo que permite asegurar el más alto estándar de cumplimiento de servicio para usuarios internos y externos, como también alcanzando un alto grado de eficiencia en la operación.

1.1 Aspectos generales del servicio

La Sociedad Concesionaria operará y mantendrá 730 plazas de estacionamiento para el Hospital de Antofagasta, destinado a los funcionarios, pacientes, y visitas, además, para otros usos como en urgencias. También será responsable de velar por la seguridad del recinto y mantener una permanente vigilancia de todos los vehículos dispuestos en los estacionamientos del Hospital. Deberá coordinar la prestación de este servicio con los servicios de Seguridad y Vigilancia, Mantenimiento y Operación de la Infraestructura, Instalaciones, Equipamiento industrial, Mobiliario asociado a la infraestructura y Aseo y Limpieza General.

1.2 Objetivos del servicio

El objetivo del Servicio de Estacionamientos de visitas y funcionarios es operar y mantener la zona de estacionamientos conforme a lo establecido en Bases de Licitación. Este servicio especial y obligatorio tiene como propósito permitir el aparcamiento ordenado, seguro y accesible de los vehículos de visitas y funcionarios, de manera que facilite la movilidad, optimice el uso de los espacios disponibles y contribuya al adecuado funcionamiento de las actividades hospitalarias.

1.3 Glosario

- CDT: Edificio del Hospital designado como Centro Diagnostico Terapéutico.
- UPC: Edificio del Hospital designado como Unidad Paciente Crítico.
- TH: Edificio del Hospital designado como Torre de Hospitalización.
- Rondas: Circuito de rutina realizado por personal en los patios de estacionamientos.
- Tarjeta Magnética: Tarjetas de apertura de contacto en barreras de entradas y salidas vehiculares.
- Operador volante: Asistente de apoyo en casetas.
- Ticket: Tarjeta desechable, utilizada para ingreso y salida de vehículos
- Operador: Personal a cargo del turno y asignado al patio de estacionamiento.
- Cajas Automáticas: Equipos automáticos ubicados en estacionamientos para recibirpagos.
- Cajas Manuales: Estación de pago ubicada en casetas de estacionamientos.
- Lockers: Casillero utilizado en lugares públicos para guardar objetos personales
- Letreros de Vacancia: Indicadores de cupos vacantes en estacionamientos.
- Tarifa: Tabla de precios cobrado por recinto.

1.4 Descripción general del servicio

La Sociedad Concesionaria deberá prestar el servicio en atención a los siguientes tipos de usuarios:

- 420 funcionarios
- 30 directivos
- 272 visitas
- 53 ciclistas
- 08 motocicletas
- Otros correspondientes a vehículos de servicios público o a proveedores del Hospital

Dentro de las actividades del servicio se destacan: Actividades Operativas; Actividades de Gestión.

Actividades Operativas:

Las actividades operativas, están orientadas a asegurar la accesibilidad, disponibilidad, seguridad y continuidad del servicio de estacionamientos, tanto para usuarios internos como externos. Las actividades y sus objetivos son compartidos y comprendidos por todos los estamentos organizacionales.

Actividades de Gestión:

Las actividades de gestión están orientadas a alcanzar el mayor grado de eficiencia en lo que se refiere al cumplimiento de objetivos planteados en las Bases de Licitación como con la operación y gestión del servicio de estacionamientos.

1.5 Programación de actividades

Las actividades para realizar por el servicio estacionamientos, están orientadas a dar cumplimiento con los objetivos y requerimientos contenidos en las Bases de Licitación. Se distinguen tanto las actividades operativas como las actividades de gestión, definiendo en cada actividad, los horarios y tiempos asociados, circuitos de rondas, personal, insumos y equipos utilizados, entre otros. En la siguiente Tabla se ilustra actividad a desarrollar, frecuencia, responsable de la actividad y objetivo.

ITEM	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	HORARIO	DOTACIÓN RESPONSABLE	RESPONSABLE
1	Ingreso de visitas Pacientes / apertura de turno	diaria	8:00 a 20:00	3	Operador/supervisor
			20:00 a 08:00	1	Operador
2	Ingreso funcionarios/apertura turno	diaria	08:00 a 20:00	1	Operador
			20:00 a 08:00	1	Operador
3	Revisión protocolo de Operatividad visitas	diaria	08:00 a 20:00	2	Operador/supervisor
4	Revisión protocolo de operatividad Estacionamiento funcionarios	diaria	LAS 24 HRS	1	Operador
5	Control capacidad estacionamientos visitas	diaria	En todo momento a lo largo de cada turno	3	Operador/supervisor
6	Control capacidad estacionamientos funcionarios	diaria	08:00 A 20:00	1	Operador
			20:00 A 08:00	1	Operador
7	Informe vehículos mal estacionados	Cada fin de mes con entrega a IF	10:00 - 10:30	1	Supervisor EF
8	Realización de otras actividades fuera del área de estacionamiento.	diaria	10:00 A 18:00	1	Supervisor EV
				1	Supervisor EF

Tabla 1 Programación de Actividades.

1.6 Procedimientos y flujogramas

1.6.1 Procedimientos

Se presentan en Anexo II, los procedimientos correspondientes al servicio.

CODIGO	PROCEDIMIENTO
PTO.105.09-CH	PROCEDIMIENTO EN CASO DE CHOQUE AL INTERIOR DEL ESTACIONAMIENTO
PTO.105.10-CH	PROCEDIMIENTO EN CASO DE ROBO AL INTERIOR DEL ESTACIONAMIENTO
PTO.105.11-CH	PROCEDIMIENTO EN CASO DE VEHICULO EN PANA
PTO.105.12-CH	PROCEDIMIENTO EN CASO DE VEHICULO MAL ESTACIONADO O ABANDONADO
PTO.105.13-CH	SEGURIDAD Y VIGILANCIA EN ESTACIONAMIENTO DE FUNCIONARIOS Y VISITAS
PTO.105.14-CH	APERTURA CORTINA METALICA
PTO-105.18-CH	RECAUDACIÓN

Tabla 2 Procedimientos Servicio de Estacionamiento funcionarios y visitas.

1.6.2 Flujogramas

En Anexo III, se presentan los siguientes flujogramas:

- Flujograma Contingencia o evento crítico
- Flujograma ingreso/salida vehículo estacionamiento público
- Flujograma ingreso/salida vehículo de visitas estacionamiento funcionarios
- Flujo vehículos invitados SC (autoridades).
- Flujo de barreras Estacionamientos, ingresos y salidas.

1.7 Planos del Servicio

Los estacionamientos estarán ubicados a lo largo del recinto del hospital, ya sea en superficie como en planta -1. Para ello, cada estacionamiento contará con barreras de entrada y salida para controlar acceso de los vehículos.

Los planos relacionados con el Servicio de Estacionamiento de funcionarios, Pacientes y visitas se encuentran adjuntos a este Programa, de acuerdo con el siguiente detalle:

- Nivel -1
- Nivel 1

Funcionamiento sistema control de estacionamiento (barrera)

El Servicio de Estacionamiento de funcionarios y visitas, funcionará con un sistema de barreras que se accionarán al ingreso y salida, con un sistema de cobro aprobado por la Inspección fiscal.

Para efectos de Estacionamiento de Pacientes y Visitas, las barreras operan con un sistema mixto de tarjetas de banda magnética y de proximidad, en tanto el Estacionamiento de Funcionarios y el de Directorio funcionan solo con tarjeta de proximidad.

En los casos que procedan deberá ser de pago liberado y, en los que corresponda, se podrán cobrar las tarifas que se determinen, que deberán cumplir con lo indicado en las Bases de Licitación. En casos muy excepcionales, que, por la naturaleza de la atención médica prestada a algún paciente de un vehículo particular, que esté en zona de cobro, el Supervisor tendrá la facultad de disminuir o eximir del pago, no obstante, se deberá acreditar su atención en el servicio de emergencias. La forma de acreditación es mediante la presentación de una nota de atención del servicio.

Posterior al descuento parcial o total, el Operador facilitará la salida del vehículo del establecimiento en forma remota.

Deberá estar adecuadamente coordinado con el Servicio de Seguridad y Vigilancia, al objeto de dar la adecuada cobertura al área y resguardar la seguridad de los vehículos estacionados en el recinto.

Nombre y ubicación de los Estacionamiento UPC – CDT - Exterior

Las ubicaciones y nombres de los sectores de estacionamientos se describen a modo referencial en los planos versión dibujo y en los anexos del presente documento. Los nombres de los estacionamientos son:

- Estacionamientos Público, Edificio CDT planta -1
- Estacionamiento Público, Edificio UPC en planta -1
- Estacionamiento Urgencias en Superficie planta +1
- Estacionamiento Funcionarios en Superficie planta –1

Estacionamiento de funcionarios

Estacionamientos exclusivos para funcionarios del hospital sin costo con capacidad de 420 estacionamientos. Para su ingreso y salida, cada funcionario deberá portar una tarjeta magnética de contacto, entregada por la Sociedad Concesionaria, la que, siendo aproximada a las máquinas, permitirán su ingreso. Los estacionamientos son abiertos, las ubicaciones no son personalizadas y cada usuario elige dónde estacionar. La oficina del supervisor estará ubicada al ingreso y permanecerá en horario de 08:00 horas hasta las 10:00 horas, posteriormente se trasladará a oficina de la sociedad concesionaria, para ser ubicado en caso de ser requerido, dando continuidad a su horario laboral y continuar con las funciones inherentes al cargo. En caso de que el operario volante deba salir a realizar su colación y otra necesidad, se coordinará con el Supervisor para dar cobertura en caso de una necesidad.

La Sociedad Concesionaria proveerá la cantidad de tarjetas que sea indicada por la Dirección del Hospital a través de una nómina del personal a quienes se les asignaran dichas tarjetas. La administración de las tarjetas en relación con la asignación de estas y su reasignación es responsabilidad de la Dirección del Hospital. El plazo de entrega de tarjetas nuevas será de 5 días hábiles.

Las tarjetas de acceso a los estacionamientos serán reemplazadas en caso de que presenten algún defecto producto del uso o término de su vida útil. Para ello el funcionario debe enviar un requerimiento a través del SIC y se procede a entregar una nueva tarjeta, sin costo. En caso de extravío, el funcionario deberá comunicarlo al Departamento de Operaciones del Hospital Regional de Antofagasta, quienes realizarán, si corresponde, un aviso SIC de solicitud, señalando: Nombre, N° de tarjeta, RUN, domicilio, unidad, patente, marca, modelo y color de vehículo. Una vez recibido el requerimiento, se procederá a emitir una nueva tarjeta en un plazo 3 días hábiles, bloqueando la anterior con su respectivo número asignado. La nueva tarjeta debe ser retirada en lugar por definir. El cargo por reposición de la tarjeta extraviada será de \$5.000, el cual no constituye cobro por uso del servicio de estacionamiento, sino que corresponde exclusivamente a la reposición de un elemento físico. Dicho cargo será debidamente documentado mediante factura, conforme a la normativa tributaria vigente.

Las tarjetas de acceso son de la marca Amano ISO Credit Card Tag. Las tarjetas usadas correctamente, tienen una vida útil de 12 años.

Estacionamiento de Visitas y Directorio – Edificio CDT planta –1

El estacionamiento publico CDT, se encuentra ubicado en calle Montegrande, con acceso y salida por esta misma ubicación y en su interior se encuentra en un sector delimitado el estacionamiento de directivos.

El horario de atención en este estacionamiento es de:

- Lunes a viernes de 07:00 am a 22:00 pm
*Con personal presencial hasta las 20:00 pm, posterior a ese horario se realizará monitoreo por sistema de cámaras, desde sector Urgencias.
- Sábados, Domingos y Festivos de 07:00 am a 20:00 pm

Este estacionamiento cuenta con una cortina metálica en acceso a edificio CDT planta -1 como cierre perimetral, cuenta con servicio de citofonía y carteles indicando como actuar en el caso que deseen entrar o salir en horarios nocturnos.



Ilustración 1 Señalética horarios establecimiento CDT planta -1.

Durante los periodos en que la cortina metálica se encuentre cerrada, debido a los horarios establecidos, señalética externa indica la opción de estacionamiento disponible en urgencias, el cual está disponible las 24 horas.

En caso de que cortina se encuentre cerrada y un vehículo desee salir, el usuario deberá presionar el citófono en pedestal de salida para comunicarse con operador en turno, quien se acercará a realizar la apertura de portón. Se adjunta señalética interna.

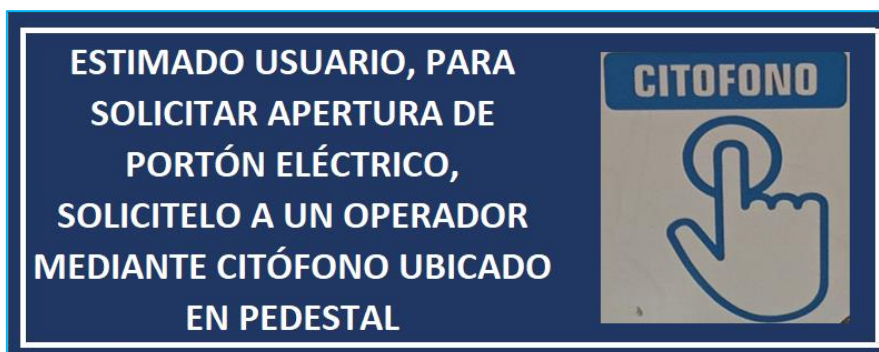


Ilustración 2 Cartel guía.

Los estacionamientos disponibles serán 170 para visitas (comercializados) y 30 para uso exclusivos de la Dirección.

Por su ubicación, estará totalmente cubierto y contará con doble entrada para los funcionarios quienes deben tener su tarjeta de acceso. La primera entrada será en común para las visitas y la segunda corresponde únicamente a los funcionarios (Directorio).

Las visitas deben retirar el ticket de entrada, el cual será requerido para el pago y retiro. En la entrada sobre el equipo de entrega de ticket, se cuenta con un letrero (sticker adherido al equipo) que indica la tarifa por uso y derechos de los consumidores acordes a la normativa de los estacionamientos. Además, en los puntos de pagos definidos, están indicados los valores de uso de los estacionamientos, en letreros (sticker) en las cajas automáticas y cajas manuales.

Los funcionarios podrán ingresar sin necesidad de retirar ticket, ya que la barrera de entrada y salida se activará con tarjeta de acceso (este sistema funcionará tanto para las barreras de visitas como barreras del sector exclusivo). El sistema controla que los funcionarios cumplan el ciclo de uso, esto es ingresar por barrera de visitas y luego acceder a sector privado. Si están ocupados los 30 estacionamientos de uso general, no pueden permanecer en el lugar y deberá retirar su vehículo.

En caso de que un funcionario no cumpla el recorrido, y se quede estacionado en el sector de público, entonces no podrá salir con su tarjeta y deberá pedir apoyo al operario quien le indicará la causa del bloqueo y le solicitará cancelar la tarifa de acuerdo con el tiempo que utilizó el Servicio. En caso de que se rehúse a cancelar; se negará la apertura de la barrera. El operario de turno será el responsable del correcto funcionamiento de toda la planta.

Estacionamiento Visitas– Edificio UPC en planta -1

Estos estacionamientos estarán disponibles para usuarios que accedan tanto desde urgencia como de la calle Víctor Jara. Los usuarios deben pasar por barrera para retirar su ticket y proceder a estacionar. La tarifa es la definida en este Programa Anual. Si no hubiese estacionamiento disponible, el operador debe informar alternativa, por lo que estará coordinado con operadores de los otros estacionamientos. Según plano se consideran 51 espacios de estacionamientos de vehículos y 4 de motocicletas para este fin.

En la entrada sobre el equipo de entrega de ticket se cuenta con letrero (sticker adherido al equipo) que indica la tarifa por uso y los usos y derechos de los consumidores acordes a la normativa de los estacionamientos. Además, en los puntos de pagos definidos, están indicados los valores de uso de los estacionamientos, en letreros (sticker) en las cajas automáticas y caja manual.

Estacionamiento publico UPC Nivel +1

A estos estacionamientos se accede por calle Azapa, habilitado para vehículos públicos y privados, que requieren los Servicios de Urgencias. La primera parte de los estacionamientos como se indica en los planos tiene libre acceso pensado en la inmediata disponibilidad que requieren los pacientes, también disponer de los espacios requeridos para los vehículos de emergencias como Bomberos,

Ambulancias, Carabineros, Policía de Investigaciones. Se consideran 17 estacionamientos transitorios para este fin. De éstos, existen 09 cupos de uso exclusivo, tales como Minusválidos (03), Embarazadas (03), Carabineros (01), Gendarmería (01) y Policía de Investigaciones (01), los estacionamientos mencionados estarán liberados y debidamente señalizados indicando la exclusividad de su uso. Posterior a esta zona se encuentra el estacionamiento controlado con barreras que permite estacionar en el nivel 1 o -1 de acuerdo con la vacancia. Se dispone de indicadores de vacancia para ambos estacionamientos.

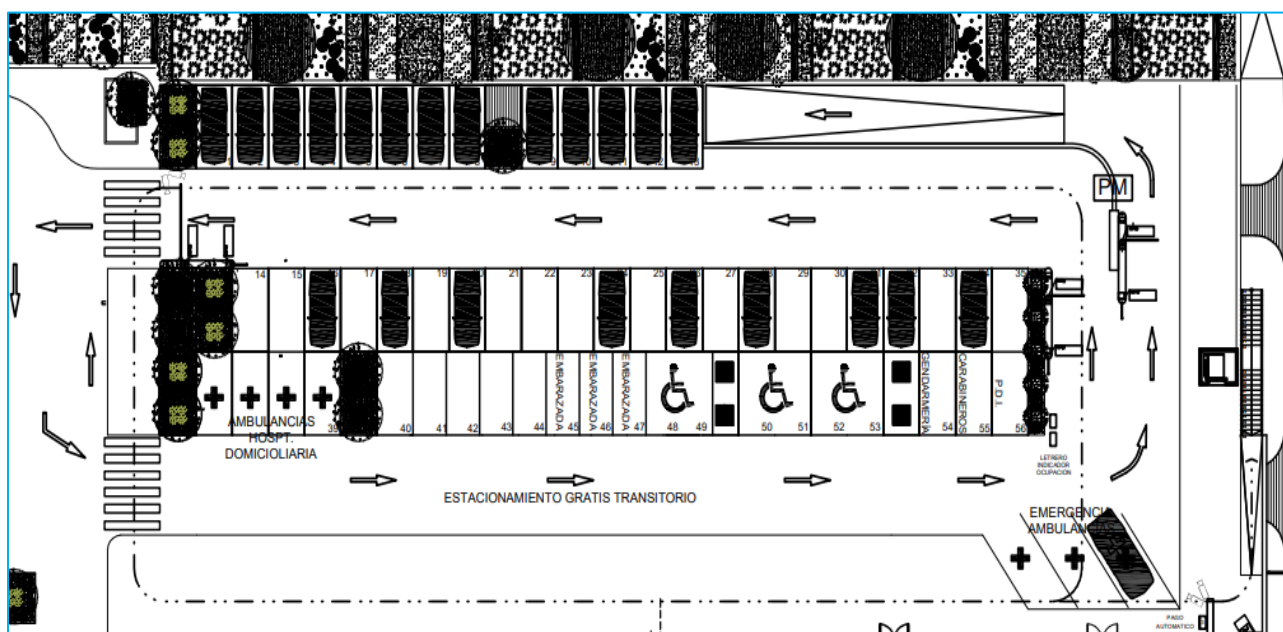


Ilustración 3 Estacionamiento Urgencias Superficie.

Se mantiene un operador en la caseta de estacionamiento de -1, sector UPC, el cual realiza monitoreo de cámaras en el sector de estacionamiento urgencias en el piso 1. Adicional al operador y en conjunto, se encuentra el supervisor y el encargado del servicio, en donde el supervisor realiza la función de operador móvil, garantizando el correcto funcionamiento de la planta y apoyando ante alguna eventualidad. Cabe mencionar, que para los casos en que no se encuentra el supervisor, el operador de turno monitorea por cámaras el estacionamiento de Urgencias piso 1 manteniendo operativo el sector.

Tipos de vehículos que llegarán a Estacionamiento Urgencias y su circulación:

Cuando una Ambulancia trae un paciente a la Unidad de Emergencia, debe acceder hacia la zona de ingreso de pacientes en camilla, una vez que el paciente desciende del vehículo, se debe retirar de esa zona o puede utilizar uno de los estacionamientos exclusivos para su uso.

Otros vehículos de emergencia o de Servicios Públicos asociados, que acudan al Servicio de

Urgencia, pueden permanecer en alguno de los 17 estacionamientos transitorio gratuito, especialmente dispuestos para ellos, el tiempo necesario sin costo alguno. Al momento de retirarse, deben necesariamente, seguir el circuito de ingreso al estacionamiento controlado por barreras, se debe retirar el ticket, y avanzar hacia la salida depositando el ticket, y la barrera se abrirá automáticamente, este proceso tiene una duración máxima de 5 minutos.

Si por algún motivo, algún vehículo de emergencia permanece más de 5 minutos en la zona de cobro del nivel 1, debe cancelar su ticket de ingreso, puesto que su entrada solo se debe con la intención de finalizar el circuito de salida.

Cuando un vehículo particular trae alguna persona para ser atendida en la Unidad de Emergencia, debe acceder hacia la zona de ingreso de pacientes (sala de espera), una vez que el paciente desciende del vehículo, éste se debe retirar de esa zona, el conductor puede retirarse del establecimiento o ingresar a zona de cobro, ya sea en el nivel 1 o bajar al nivel -1. La tarifa comienza a cobrarse a partir de los 5 minutos, de manera automática. Para ello, se dispondrá de adhesivos informativos en las barreras de ingreso vehicular.

En casos particulares, que pacientes debieron dejar su vehículo por un tiempo muy prolongado en la zona de estacionamiento transitorio gratuito, deberá acreditar al Operador móvil su atención en el Servicio de Emergencia. La forma de acreditación es mediante la presentación de una nota de atención del servicio.

En casos muy excepcionales, que, por la naturaleza de la atención prestada a algún paciente de un vehículo particular, que esté en zona de cobro, el Operador móvil tendrá la facultad de disminuir el pago, no obstante, deberá acreditar su atención en el Servicio de Emergencia. La forma de acreditación es mediante la presentación de una nota de atención firmada por el profesional a cargo.

Los vehículos de visitas, una vez que han dejado al paciente, seleccionan estacionarse en el nivel 1 o -1 en función de la disponibilidad. Si deciden retirarse antes de 5 minutos, pueden salir sin necesidad de validar el ticket en la caja. En caso de que un usuario permanezca más de 5 minutos, debe cancelar por su permanencia en la caja automática ubicada en la salida de urgencia en el nivel 1 o bien ir a la caja de atención manual dispuesta en el piso -1 del mismo edificio.

En la entrada, sobre el equipo de entrega de ticket, se cuenta con letrero (sticker adherido al equipo) que indica la tarifa por uso y los usos y derechos de los consumidores acordes a la normativa de los estacionamientos. Además, en los puntos de pagos definidos, están indicados los valores de uso de los estacionamientos, en letreros (sticker) en las cajas automáticas y cajas manuales.

En caso de generarse alguna situación conflictiva el personal a cargo de este estacionamiento tendrá el criterio para liberar del pago en algún caso puntual.

Casos de mal uso del servicio de estacionamientos mediante tickets normal, tarjetas de banda magnética (Mensualistas) o de contacto, pueden comprometer en el futuro el uso de los mismos, ya sea, de forma parcial o definitiva dependiendo de la naturaleza de la falta.

Estacionamiento de Ciclistas

La Sociedad Concesionaria destinará un área de aparcamiento para las bicicletas sin costo para el usuario y con sistema de lockers para el resguardo de las pertenencias de los ciclistas, de acuerdo con la siguiente ilustración, en rojo los estacionamientos de bicicleta y en violeta los lockers.

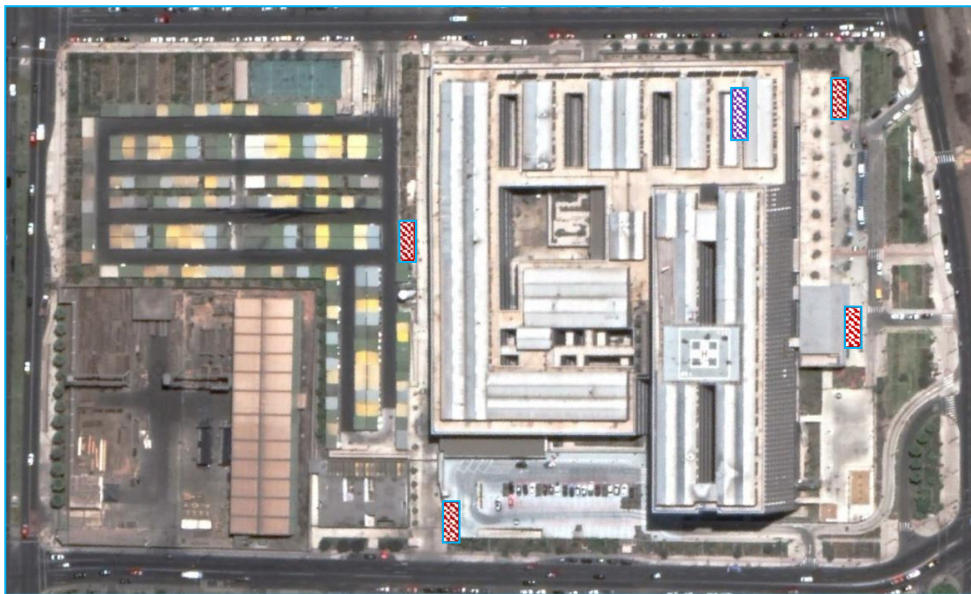


Ilustración 4 Estacionamiento ciclistas

Se ha definido una cantidad de 47 lockers en Acceso de CDT, en la parte posterior de Informaciones.

En caso de pérdida de la llave, el usuario deberá pagar el costo de reposición de esta y el retiro de sus pertenencias será posible después de dicha cancelación y de que el operador destrabe el sistema y efectúe la verificación de propiedad de los elementos contenidos en dicho lockers.

Nuestras zonas de estacionamientos cuentan con 53 cupos para estacionamientos de ciclistas, distribuidos en el sector de urgencias piso 1, estacionamientos funcionarios, y en calle Azapa.

En los lockers se informará el valor de reposición de la llave en caso de pérdida, el que será de

0.05 UF de cada estacionamiento.

El Supervisor del servicio procederá a retirar todos los excedentes que todavía permanecieran en los lockers, inventariará los elementos y quedarán a disposición de sus propietarios por el lapso de una semana en área de Informaciones del Hospital desde donde podrán ser retirados, previa identificación y firma de libro de registro.

Estacionamiento Sector Anatomía Patológica

La Sociedad Concesionaria destinará un área de aparcamiento para vehículos vinculados al tanatorio. El ingreso de estos vehículos será a través de la calle de servicio con ingreso por calle Montegrande, su acceso será controlado por el servicio de Seguridad y Vigilancia que solicitará el documento de autorización familiar (Copia de certificado médico de defunción) para su ingreso. Se debe considerar que la cantidad de estacionamientos para el tanatorio serán 3 cupos, considerándose que son dos salas de espera para entrega de cadáveres.

Ubicaciones, detalles asignación Personal Fijo dentro de los Estacionamientos

Estacionamientos con control de acceso y salida

PLANILLA DE ASIGNACIONES

ESTACIONAMIENTOS	CANTIDAD	PERSONAL	USUARIO	PERSONAL MÓVIL	OF. PERSONAL SUPERVISIÓN	OPERATIVIDAD
Urgencias en Superficie planta +1	51	1	Vehículos emergencia Visitas			Personal de planta ubicado en caseta de urgencias -1, estará monitoreando mediante cámaras de seguridad la planta +1, y estará disponible para cualquier evento que sea necesaria la gestión del personal del servicio, adicional a esto supervisor apoyará como operador móvil para intervenir si fuese necesario.
UPC en planta -1	51	1	Visitas	1		Personal estará a cargo del nivel -1 y +1 del Sector Urgencias, monitoreando y controlando mediante CCTV y citofonía para resolver todos los incidentes que puedan ocurrir. En caso de requerirlo debe contactar al Supervisor. Además, estará atento a contingencias que ocurran. En caso de requerirlo atenderá por el citófono o bien acudirá personalmente.
Visitas edificio CDT planta -1	170	1	Visitas	1		Personal fijo estará a cargo de nivel-1. Citofonía, disponibilidad para resolver todos los incidentes que puedan ocurrir; durante el horario que esté la cortina metálica abierta. En caso de requerirlo debe contactar al Supervisor.
	30		Directorio			
Funcionarios planta -1	420	1	Funcionarios	1	Supervisor tendrá su oficina en la caseta funcionarios de planta -1	Supervisor tendrá labor fija en caseta en horarios de 08:00 a 10:00 horas. El resto del tiempo estará en oficina de la sociedad operadora.
Estacionamiento Tanatorio	3	0	Funeraria	-	-	Supervisor tendrá labor fija en caseta en horarios de 08:00 a 10:00 horas. El resto del tiempo estará en oficina de la sociedad concesionaria.
	5	0	Concesionaria	-	-	

Tabla 3 Planilla de Asignaciones.

Cuadro cantidad de estacionamiento

Cantidad	Nivel	Ubicación	Control
170	-1	Estacionamiento (CDT)	Coordinación con seguridad, ronda PM5
51	-1	Estacionamiento (UPC)	Coordinación con seguridad, ronda PM5
30	-1	Estacionamiento CDT Directivos	Coordinación con seguridad, ronda PM5.
420	-1	Estacionamiento funcionarios exterior	Coordinación con seguridad, ronda PM5
4	-1	Motos (CDT)	Coordinación con seguridad, ronda PM5
4	-1	Motos (UPC)	Coordinación con seguridad, ronda PM5
51	1	Exterior Urgencia	Coordinación con seguridad, ronda PM5
3	1	Exterior Urgencia, Carabineros u otros	Coordinación con seguridad, ronda PM5
3	1	Exterior Ambulancia (Acceso pacientes)	Coordinación con seguridad, ronda PM5
9	1	Exterior Ambulancia (Base Ambulancias)	Coordinación con seguridad, ronda PM5
4	1	Motos, exterior Urgencias	Coordinación con seguridad, ronda PM5
53	1	Bicicletas	Coordinación con seguridad, ronda PM5

Tabla 4 Cantidad de Estacionamientos por área

Letreros de vacancia estacionamientos

Se informará al usuario la disponibilidad de estacionamientos. Para ello se dispondrá de letreros digitales que automáticamente indican al usuario la cantidad de estacionamientos disponibles en cada planta. Éste se irá actualizando instantáneamente en la medida que las barreras de entrada y salida sean activadas, cuenta la cantidad de veces que se abre la barrera de entrada y la cantidad de veces que se abre la barrera de salida. No obstante, lo anterior, en cada cambio de turno el operario del estacionamiento deberá chequear y cuantificar la cantidad de estacionamientos ocupados y validar que sea consistente con el sistema y si corresponde, debido a que puede haber vehículos con carro de arrastre o con más de dos ejes, entre otras causas que puedan modificar la cantidad real disponible.

La ubicación de los letreros de vacancia se encuentra reflejada en los planos anexos. Se detallan los equipos de conteo de espacios por estacionamientos.

ESTACIONAMIENTOS	CANT. LETREROS	UBICACIÓN
Urgencias en Superficie en planta +1	2	En la zona de acceso al estacionamiento tarifado se dispondrá de 2 letreros. Un letrero indicará la disponibilidad en el nivel 1 y el otro letrero indicará la disponibilidad en nivel -1 de UPC.
UPC en planta -1	1	En el ingreso se ubicará un letrero que indica la disponibilidad de estacionamientos en ese nivel.
Visitas edificio CDT planta -1	1	En el ingreso se ubicará un letrero que indicará la cantidad de estacionamientos libres disponibles
Funcionarios planta -1	1	En el ingreso al sector de funcionarios, en la parte exterior se señalará la cantidad de estacionamientos disponibles.

Tabla 5 Letreros de Vacancia

El servicio de mantención de los letreros está incluido en el programa de mantención preventiva que se realiza a todos los equipos del estacionamiento. Se define una frecuencia anual de manera preventiva.

En el caso de que los letreros no estuviesen disponibles, será el operador volante, quién apoyará la gestión de ingreso.

1.8 Planes de Contingencia

1.8.1 Objetivo

Se considerará contingencia cualquier situación provocada por un incendio, sismo, acto terrorista, acción de sabotaje o asalto que se localice en algún sector del Hospital, o en zonas adyacentes, y que requieran una acción coordinada del personal y recursos para evacuar a las personas y/o minimizar los daños de materiales e instalaciones.

El plan de contingencia presentado en el Programa Anual de Prestación del Servicio, el cual se adhiere a la versión 12 “Plan de medidas de control de accidentes o contingencias”, establecerá las acciones que se deben ejecutar frente a la ocurrencia de eventos no deseados, pero si previsibles, planificando y disponiendo los recursos necesarios para el control de emergencias. Asimismo, se busca velar por la seguridad del personal involucrado en las actividades de emergencias, así como de terceras personas, evitando que ocurra una cadena de eventos que causen un problema mayor a la inicial. Ante la presencia de estos eventos no habituales se establecen parámetros de funcionamiento especiales, acoplando nuestro personal a los procedimientos de seguridad del propio Hospital de Antofagasta. Además, se considerarán eventos críticos o inesperados que puedan afectar de manera intensa la sensación de funcionamiento normal de las instalaciones, provocando alteraciones en el entorno y afectando la continuidad del servicio y su calidad.

1.8.2 Barreras de acceso vehicular

En casos de inoperatividad de las barreras de acceso vehicular, por cortes de energía eléctrica y/o mal funcionamiento, las barreras de control de acceso vehicular serán operadas de forma manual por operador de estacionamiento.

Detalle de Plan de contingencia para fines de semanas, feriados y festivos.

En los casos que se presente una contingencia en días no hábiles, y que no se encuentre en forma presencial el Encargado del Servicio y Supervisores, el operador 1, ubicado en la caseta de urgencias, será el asignado en dirigir a los integrantes del equipo en turno los pasos a seguir, dependiendo la naturaleza del caso presentado, e informando inmediatamente a Encargado del Servicio para actuar acorde a la situación presentada.

Cargo	Estación	Fines de semana, feriados y festivos	
		Turno Día	Turno Noche
Encargado de Servicio	No Presencial.	Llamado ante Emergencia (00:00 a 23:59 Hrs)	
Supervisor	No Presencial.	Llamado ante Emergencia (00:00 a 23:59 Hrs)	
Operador Parking 1	Caseta de Urgencias.	Presencial las 24 Hrs. Turnos de 8:00 a 20:00 Hrs - de 20:00 Hrs a 08:00 Hrs.	
Operador Parking 2	Caseta de Público General.	Presencial (08:00 a 20:00 Hrs)	No Disponible
Operador Parking 3	Caseta de Funcionarios.	Presencial las 24 Hrs. Turnos de 8:00 a 20:00 Hrs - de 20:00 Hrs a 08:00 Hrs.	

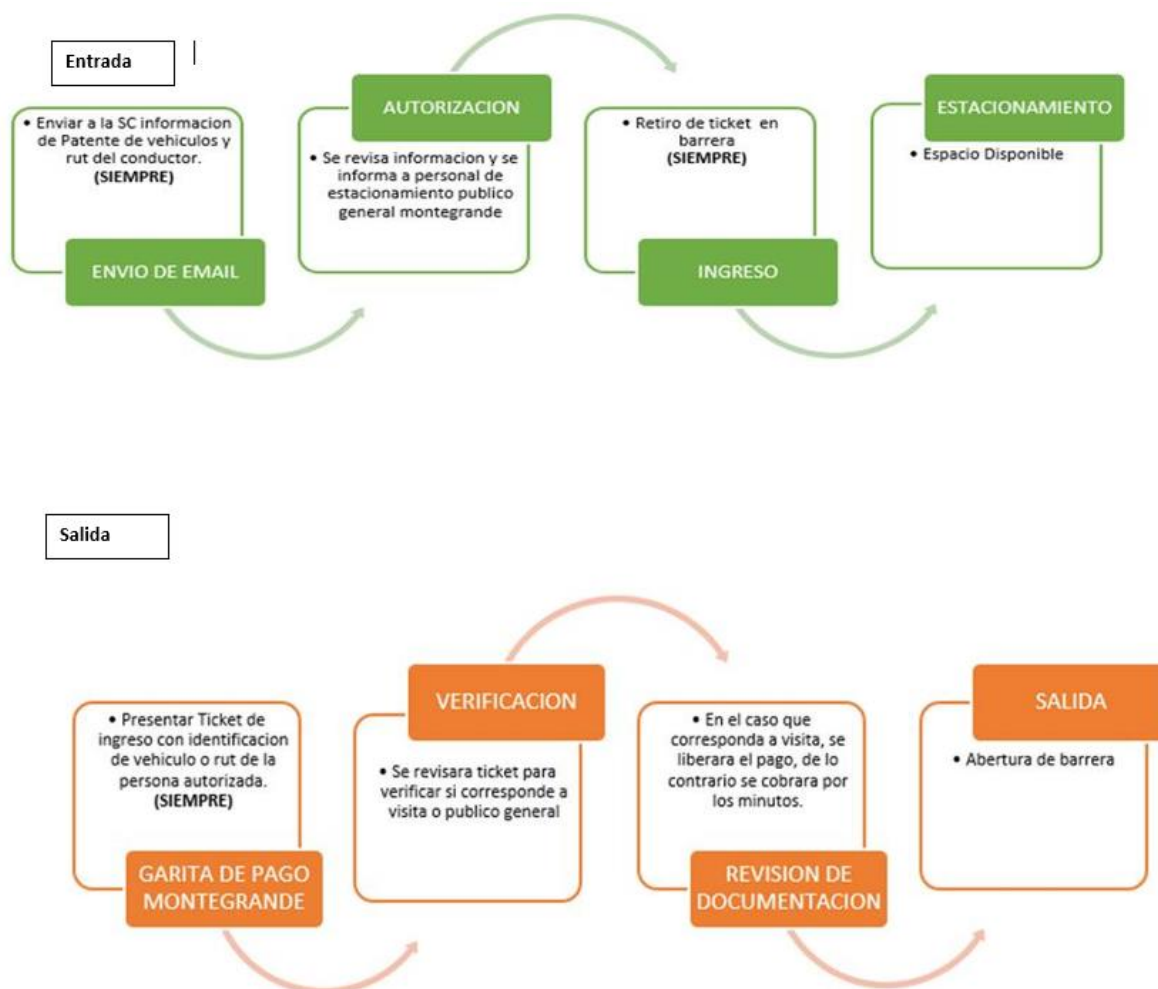
Tabla 6 Personal disponible en caso de contingencia.

1.8.3 Solicitud de estacionamientos de visitas (Autoridades)

Para casos de contingencia, que ameriten visitas de autoridades al HRA, la Sociedad Concesionaria autorizará el ingreso a vehículos solo de autoridades, tales como: alcalde, Intendente, Gobernador, Seremi, entre otras. Para tales efectos, estará disponible el estacionamiento de Público General.

Este ingreso es previamente coordinado entre las partes, HRA, IF y SC. La unidad de Operaciones del Hospital Regional de Antofagasta solicitará mediante correo electrónico la autorización con datos del vehículo y su conductor, una vez validado, se enviará autorización a encargado del servicio de estacionamientos para difundir con el personal en turno. Para tales casos se dispondrá de 5 cupos excepcionales.

Se adjunta Flujograma de proceso de autorización de tickets liberado para visitas (Autoridades).



1.9 Estructura de tarifas a aplicar a los usuarios.

La estructura de tarifas contempla los diferentes segmentos de usuarios. De acuerdo con las bases de licitación se cobrará una tarifa que no supere en un 10% a las de mercado. Las tarifas planteadas son solo referenciales y quedará documentada en la última versión de los programas anuales, por las posibles modificaciones de mercado que pudiesen existir.

- En base a los valores vigentes a octubre 2025, se considera un valor para la tarifa de estacionamiento del hospital regional de \$32 por minuto.
- En caso de pérdida de ticket no se cobrará multa

1.9.1 Validación de estimación de tarifa

La definición tarifaria del estacionamiento considera las tarifas de mercado de establecimientos de similares características y que no supere el 10% de valor de mercado. Los lugares que utilizamos como base de comparación, tienen similar nivel de tecnología de equipamientos, concentran una alta cantidad de usuarios y son recintos públicos y privados.

a) Terminal de buses de Antofagasta.



Ilustración 5 Estacionamiento Terminal de Buses Antofagasta.

El recinto alberga a los clientes del terminal de buses. Cuenta con equipos de última tecnología para la administración del estacionamiento. Tarifa terminal de buses: \$40 por minuto

b) Estacionamiento Biaggini Gestión e Inversión Inmobiliaria Spa.



Ilustración 6 Estacionamiento Giaggini gestión e Inversión Inmobiliaria Spa.

El recinto alberga a usuarios de Clínica Antofagasta, Consultas médicas, Minsal, Bancos, publico general. Tarifa publicada en \$30.- por minuto.

c) Estacionamientos Hotel Ancla inn



Ilustración 7 Estacionamientos Hotel Ancla Inn.

Se encuentra ubicado en centro de Antofagasta, siendo uno de los más utilizados en su sector.El recinto alberga usuarios en general. Tarifa estacionamiento \$30 por minuto

1.9.2 Resumen de tarifas observadas

	Terminal de buses	Biaggini Gestión e Inversión Inmobiliaria Spa.	Estacionamiento Hotel Ancla In (Sector Centro).	Promedio
Valor por minuto	\$ 40.-	\$ 30.-	\$ 30.-	\$ 33.-

Tabla 7 Valores por minuto estacionamientos referenciados.

En base a los valores vigentes a octubre 2025, nuestra tarifa año 2026 será de \$ 33.- el minuto, valor que no supera el 10% del promedio.

1.10 Estimación del flujo anual de vehículos.

La estimación de demanda por estacionamientos es dinámica y considera factores tanto internos como externos, los cuales se irán registrando a diario para construir una base de datos que permita una adecuada predicción de la demanda

Factores internos considera:

- Servicios hospitalarios disponibles
- Días y horas de atención

Factores externos considera:

- Estacionalidad de la demanda por servicios
- Calendario y festividades que puedan afectar la demanda y disponibilidad de los servicios

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Año 2018	4.215	3.967	5.838	6.353	6.328	6.072	6.603	7.305	5.756	6.804	5.816	5.700	70.757
Año 2019	5.910	4.610	6.135	6.628	6.400	5.970	5.870	8.260	6.663	6.358	5.968	6.174	74.946
Año 2020	6.316	5.718	4.929	1.005	713	1.290	1.463	1.947	2.353	2.815	3.412	3.356	35.317
Año 2021	6.595	6.207	7.329	7.287	7.801	7.824	8.843	9.442	8.385	9.662	10.255	9.177	98.807
Año 2022	6.598	8.177	11.662	11.226	11.541	10.616	10.400	11.775	10.471	11.135	11.234	10.941	125.776
Año 2023	10.698	8.479	12.947	11.911	11.853	11.000	11.423	12.449	10.120	11.749	11.686	9.971	134.286
Año 2024	11.815	10.356	12.084	12.273	11.532	11.331	11.860	11.694	10.345	13.005	10.759	10.684	137.738
Año 2025	11.707	9.112	11.862	11.790	11.512	11.930	12.107	11.869	11.494	11963 (P).	11226 (P).	10532 (P).	137.104 (P).

Tabla 8 Flujos Estacionamiento Público.

Periodo	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Año 2018	11.407	9.316	12.298	11.991	11.632	11.420	11.797	12.004	10.653	12.239	11.224	10.396	136.377

* Proyección realizada con últimos 3 años (2023-2024-2025).

Tabla 9 Flujo proyectado año 2026 estacionamiento público.

Los datos recopilados son analizados considerando las correlaciones entre las variables internas y externas, proyectando así la demanda futura y estableciendo planes de contingencia de uso en caso de ser requerido. La relación y permanente comunicación con las contrapartes operativas es fundamental para ir manteniendo alineadas las predicciones de uso con la realidad hospitalaria.

1.11 Relación con otros servicios de la Concesión y el Hospital:

La operación de los estacionamientos se vincula directamente con las actividades propias del Hospital de Antofagasta, sus funcionarios, proveedores y pacientes. Además, cuenta con interacción con los servicios propios de la concesión.

Se detalla que existe relación o interacción con funcionarios del hospital, en donde, para tener acceso al Estacionamiento de Directorio, deben ingresar necesariamente por barreras de ingreso a nuestros estacionamientos de Público General. En el caso de corresponder a visitas del Hospital, debe existir previa coordinación entre las partes, a través de correo electrónico.

Detalle de las actividades habituales o periódicas de cada servicio:

Para ello se establece una reunión mensual con cada uno de los Servicios de la Concesión, donde se entregue una planificación para los dos próximos meses. El Encargado del servicio es responsable de coordinar y llevar a cabo dichas reuniones.

Actividades y/o acontecimientos extraordinarios

Para el caso de actividades o acontecimientos extraordinarios que incidan en el uso de los estacionamientos, se contará con atención directa e inmediata del encargado de estacionamientos para tomar las medidas adecuadas. Entre estos casos encontramos discusiones entre funcionarios, malos entendidos, inconvenientes técnicos, embargo judicial, o situaciones similares.

Servicio de mantenimiento equipos.

Se define un programa de mantención preventivo y correctivo con visitas semestrales para la revisión de los equipos, en donde se verificará el correcto funcionamiento.

Esta actividad es realizada por el Técnico de empresa contratada para la mantención, y verificada por personal de concesionaria.

Se programa por estacionamiento y dando prioridad a los horarios de menor demanda de estacionamientos, procurando afectar de manera mínima la operación. Los equipos de entrada se desarmen y tardan en términos generales 30 minutos en su revisión, durante ese período el supervisor apoyará en la entrada entregando tickets manualmente los cuales se deben validar en la caja manual. Los equipos de salida tienen la misma operación y en este caso el Supervisor recibirá los tickets validados en las cajas manuales.

Para los casos de reparaciones mayores, como el caso de un choque contra los equipos que requiriera una intervención más extendida, la operación de control de estacionamientos se realizará de manera manual con el Supervisor u Operador de cada estacionamiento. Al momento del ingreso de los usuarios, se les entregará un ticket con la hora marcada, posteriormente la validación se realizará en la caja manual dispuesta en cada estacionamiento. Las revisiones y equipos por intervenir se detallan en el artículo 1.3 de este documento.

A continuación, a modo ilustrativo, se describen la interacción habitual de las actividades del Hospital Regional de Antofagasta y de los servicios de la concesión con los estacionamientos:

Estacionamientos	
Aseo y Limpieza	El Servicio de aseo y limpieza realizará la limpieza habitual de las zonas de estacionamientos, con especial atención a derrames y retirará los residuos asimilables a domiciliarios. La programación de estas actividades estará detallada en el Programa Anual del Servicio Aseo y Limpieza General.
Vectores	El Servicio de vectores aplicará sus controles y tratamientos de Desratización, Desinsectación y Sanitización de baños o zonas adyacentes, la programación de estas actividades estará detallada en el Programa Anual del Servicio de Control Sanitario de Vectores.
Mantenimiento	La Relación con mantenimiento es importante tanto para los suministros eléctricos y de agua, como en el mantenimiento de las instalaciones de equipamiento, luminarias, entre otros. La programación de estas actividades estará detallada en el Programa Anual del Servicio de Mantenimiento. Hay que considerar que es este servicio quien lidera los planes de contingencia asociados a cortes de suministros. Personal de estacionamiento informará a personal de mantenimiento de cualquier anomalía que detecte y sea atingente al servicio.
Residuos	El Servicio de Residuos deberá estar atento tanto a los derrames accidentales de cualquier líquido como al de más frecuente que es el de aceites de motor, esta coordinación se dará también con el servicio de aseo y limpieza.
Seguridad y Vigilancia	El servicio de Seguridad y Vigilancia se encargará de controlar y mantener el orden, dentro de los estacionamientos de funcionarios y visitas, mediante rutina de rondas y monitoreo.

Tabla 10 Relación con los otros servicios.

2 RECURSOS HUMANOS

2.1 Políticas del Servicio

El modelo de servicio planteado está basado en la entrega de asistencia eficiente, profesional y oportuna considerando siempre las necesidades de cada área como prioridad. Las políticas de servicio que se destacan son:

- Políticas de Prevención de Riesgos Laborales
- Política de prevención y control de alcohol y drogas
- Política de Reclutamiento de Personal
- Política de Capacitación del Personal

2.1.1 Política de prevención de riesgos laborales

El Programa de Prevención de Riesgos Laborales deberá ser validado por el Hospital con el fin de alinear las estrategias de Prevención en los servicios. Dentro de los compromisos generales establecidos se encuentran los siguientes:

- Mantener tasa de Accidentabilidad en 0%
- Cumplir al 100% el programa anual de capacitaciones

2.1.2 Política de prevención y control de alcohol y drogas

Esta Política pretende proveer de un marco de referencia básico, ajustado a la normativa legal vigente, que permita establecer medidas tendentes a limitar el consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas, así también como constituirse en una guía para manejar en forma consistente y ecuánime aquellos casos en que se detecte el consumo o los efectos de alguna sustancia psicoactiva en ocasión del desempeño laboral. Para ello se establece un programa de control periódico para el personal de la administración del estacionamiento.

2.1.3 Política de reclutamiento de personal

La Sociedad Concesionaria dará cumplimiento a lo establecido en las bases de licitación y al Reglamento de Servicios de la Obra, respecto a las políticas de contratación del personal del servicio de Estacionamiento. La política de Reclutamiento estará basada en los siguientes principios:

- Se tendrán en cuenta las aptitudes y actitudes de los individuos para cumplir cada puesto
- Se tendrá en cuenta, en el proceso, una metodología de revisión curricular, entrevista personal y entrevista psico laboral
- Se estará atento a la promoción dentro de la organización
- Se brindarán iguales oportunidades para igualdad de funciones a cubrir
- Se desarrollarán habilidades en los individuos para proveer igualdad de oportunidades
- Todo el personal recibirá una inducción completa en la aplicación de las normas previstas de actuación, que se incluirán en un manual de procedimientos y ameritarán una evaluación de desempeño

2.1.4 Política de capacitación del personal

- La capacitación tiene como objetivo garantizar una mejor competencia de los equipos humanos.
- La capacitación estará compuesta por una capacitación general de la Sociedad Concesionaria en cuanto a normas y funcionamiento de la misma, y otra específica propia necesaria para desarrollar la actividad.
- La capacitación general de la Sociedad Concesionaria está orientada al conocimiento del Sistema de Información, a la normativa del hospital, coordinación de servicios, así como a cualquier otra capacitación necesaria de carácter general.
- La capacitación específica estará desarrollada en base a las necesidades específicas requeridas, con el fin de lograr una mayor eficiencia, calidad del servicio y bienestar de pacientes, funcionarios y visitas.
- Se realiza difusión anual de Programa Anual de Operaciones a todo el personal de estacionamiento público y de funcionarios y en casos de personal nuevo en cada ingreso.

2.2 Listado con la dotación de personal y su nivel de escolaridad.

La sociedad concesionada dará cumplimiento a lo establecido en las bases de licitación, el cual a la fecha cuentan con todo su personal contratado.

Dotación del personal

La dotación de personal será la adecuada para dar cumplimiento al servicio de Estacionamiento descrito y alineado con el organigrama expuesto:

Cargo	Visitas	Funcionarios
Encargado de Servicio	1	
Supervisor	1	1
Operador Parking	6	4

Tabla 11 Dotación personal

Cargo: Encargado del servicio de Estacionamiento

Será el máximo responsable en el funcionamiento de los Estacionamientos. Cumplirá los siguientes requisitos:

- Tener mínimo 3 años de experiencia laboral
- Tener cursados estudios de nivel superior en el área de Administración de empresas.

Cargo: Supervisor del servicio Estacionamiento

Estarán a cargo de la supervisión de todas las actividades operativas y administrativas con el fin de garantizar la calidad y continuidad del servicio.

- Tener cursado Enseñanza media completa.

Cargo: Operarios del estacionamiento:

Se situarán en los recintos específicos de los estacionamientos de visitas del edificio UPC y CDT, y atenderán las necesidades del Estacionamiento de funcionarios y visitas como personal "móvil". Este personal tendrá un sistema de turnos que cubra los requerimientos mínimos definidos en este Programa Anual. El operador de servicio cumplirá con los siguientes requisitos:

- Acreditar como nivel de escolaridad mínimo la enseñanza básica obligatoria.
- Acreditar una capacitación inicial específica en temas relacionados con: Seguridad y vigilancia, y servicio al cliente.
- Contar con elementos de protección personal de acuerdo con el riesgo asociado al mismo, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo.

Organigrama

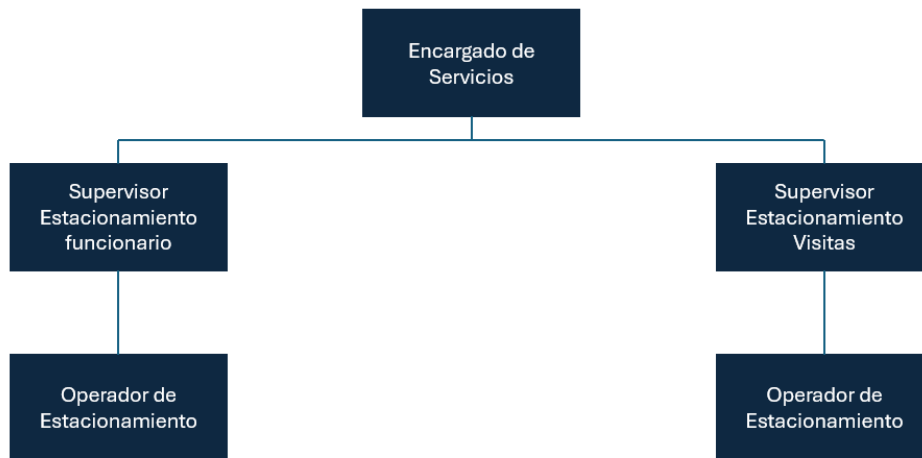


Tabla 12 Organigrama del Servicio.

A continuación, se describen las funciones del Encargado, Supervisor y Operador del servicio:

Funciones Encargado:

- Capacitar a su personal en los procedimientos de uso de los Estacionamientos
- Responsable del cumplimiento de registro en el SIC y de la documentación establecida por la normativa y requerida por el Inspector Fiscal acerca del Servicio.
- Supervisar y controlar la correcta ejecución de las operaciones
- Responsable de la contratación del personal.
- Instruir y controlar la ejecución de procedimientos y planes de contingencia.

Funciones Supervisor:

- Responsable de llevar el control y registro interno de la actividad.
- Responsable de coordinar y controlar las actividades que realizaran los Operarios
- Responsable de velar por el adecuado uso de los elementos de protección personal de los Operarios
- Supervisar la ejecución de procedimientos y planes de contingencia.

Funciones Operarios:

- Aplicar la normativa en cuanto a la prevención de riesgos laborales.
- Mantenerse actualizados en los procedimientos de trabajo.
- Responsables de realizar las tareas operativas de control, atención al usuario.
- Responsable de realizar cobros, arqueo de caja, etc. (Aplica solamente a Visitas)
- Tienen la obligación de dar aviso inmediato a su supervisor, en caso de presenciar alguna anomalía en las operaciones habituales.
- Tienen la obligación de ejecutar sólo las operaciones que le haya asignado su supervisor.
- Ejecutar procedimientos y planes de contingencia, conforme su alcance.

2.3 Programa de horarios de trabajo y sistema de turnos y distribución del total del personal

El servicio de estacionamientos debe operar de lunes a domingo las 24 horas al día y 365 días al año. Para dar cumplimiento a lo anterior se dispone de un sistema de turno 2x2 para trabajadores de estacionamientos de visita y funcionarios.

Horario de trabajo y Sistema de turno:

Cargo	Jornada	Horario
Encargado de Servicio	Lunes a Viernes	08:00 a 18:00 hrs.
Supervisor estacionamiento público	Lunes a Viernes	08:00 a 18:00 hrs.
Supervisor estacionamiento funcionarios	Lunes a Viernes	08:00 a 18:00 hrs.
Operador Caseta Urgencias	Turno 2 x 2	08:00 a 20:00 hrs. 20:00 a 08:00 hrs.
Operador Caseta Montegrande	Turno 2 x 2	08:00 a 20:00 hrs.
Operador Caseta funcionarios	Turno 2 x 2	08:00 a 20:00 hrs.

Tabla 13 Distribución de personal días hábiles.

Cargo	Jornada	Horario
Encargado de Servicio	Llamado de emergencias	00:00 a 23:59 hrs.
Supervisor estacionamiento público y funcionarios	Llamado de emergencias	00:00 a 23:59 hrs.
Operador Caseta Urgencias	Turno 2 x 2	08:00 a 20:00 hrs. 20:00 a 08:00 hrs.
Operador Caseta Montegrande	Turno 2 x 2	08:00 a 20:00 hrs.
Operador caseta funcionarios	Turno 2 x 2	08:00 a 20:00 hrs.

Tabla 14 Distribución de Personal lunes a viernes.

Operarios:

Dispondremos sistema de turno por operario los cuales estarán coordinados con su hora de colación.

Estacionamiento Visitas

Los operadores de estacionamiento público desarrollarán sus funciones mediante sistema de turnos 2x2 de 12 horas, de acuerdo al siguiente horario:

De 08:00hrs. a 20:00hrs., mientras que su contra turno ingresa de 20:00hrs. a las 08:00hrs.

El operador de estacionamiento Urgencias -1, durante turnos día estará encargado del monitoreo de cámaras de superficie Urgencias +1.

Estacionamiento funcionarios:

Los operadores desarrollarán sus funciones mediante sistema de turnos de 2x2 de lunes a domingo), los horarios serán los siguientes:

Día 08:00hrs. a 20:00hrs.

Noche 20:00hrs. a 08:00hrs.

Supervisor

Se contará con un Supervisor para cada tipo de Estacionamiento (Visitas, funcionarios). Este se encontrará disponible de manera física en los horarios punta para recolección y administración

diaria. En estos períodos de tiempo deberá ejercer sus funciones específicas según su obligación de supervisor, las cuales pueden ser especialmente las relacionadas con la recaudación y depósitos como también verificación de servicios y atención de ingreso-salida funcionarios. Es un cargo de responsabilidad por el que debe estar disponible y atender requerimientos en las 44hrs. semanales que tiene por contrato. Formalmente fuera de ese horario será reemplazado por el/la operario de turno de mayor confianza para cubrir los días y horas que no esté presente el supervisor. Por temas de supervisión, no tendrá ubicación física fija, pero podrá ser requerido en la caseta de funcionarios u oficina de la sociedad concesionaria como también en el estacionamiento de urgencia -1 (Visitas).

Encargado:

El horario de trabajo del encargado es de 44hrs. semanales, el cual se distribuirá de lunes a viernes dentro del hospital. Por temas de supervisión, no tendrá ubicación física fija, pero podrá ser requerido en la caseta de funcionarios o estacionamiento de urgencia -1, según su distribución diaria.

Distribución del personal:

El personal será distribuido de acuerdo con los estacionamientos. Cada estacionamiento contará con un operario quien tiene sus funciones claramente establecidas y detallada en la programación de actividades y flujogramas.

Estacionamiento	Personal	Observaciones
Estacionamiento de Urgencia, Planta -1 y Superficie.	2	Operador de estacionamientos de urgencias -1 monitoreará la planta piso -1, mediante cámaras y rondas. Además, el supervisor realizará la función de operador volante para mantener el orden y correcto funcionamiento del sector, apoyando en rondas y otra situación que amerite intervención.
Estacionamiento Público y Visitas.	1	El operador estará a cargo de dar solución a toda contingencia que se presente.
Estacionamiento	1	Supervisor horario peak
Funcionarios	1	Operador H24

Tabla 15 Distribución de Personal.

Sistema de rondas:

Cada operador, dentro de sus funciones, incluye la realización de rondas en el estacionamiento a su cargo, abarcando infraestructura, luminarias, señalética y condiciones generales del área. Durante estas rondas, el operario deberá verificar las condiciones que garanticen la calidad y continuidad del servicio, además de identificar y tomar acciones frente a situaciones extraordinarias, tales como vehículos mal estacionados o con problemas mecánicos.

2.4 Programa de supervisión e informes de resultados.

El programa de supervisión e informes de resultados tiene como objetivo realizar supervisión continua de los procesos, levantamiento de información y generación de reporte de resultados. El Encargado del servicio supervisará el funcionamiento del servicio periódicamente, revisará y controlará el registro de la actividad de los estacionamientos en el SIC.

2.4.1 Relación con SIC

El SIC proporciona una interface para que los usuarios designados (Encargado y/o Supervisores) puedan introducir los requerimientos no programados sobre el servicio introduciendo: el servicio a quien afecta el requerimiento, tipo de requerimiento, prioridad, ubicación geográfica, descripción del requerimiento entre otra información. El SIC proporciona una interfaz para que el Inspector Fiscal y los usuarios designados puedan introducir las incidencias generadas sobre el servicio.

A continuación, se presentan los tiempos de respuesta asociados a solicitudes e incidencias SIC:

SERVICIO	TIPO	CÓDIGO	NOMBRE	TIEMPO MAXIMO RESPUESTA				TIEMPO MAXIMO CORRECCION				TIEMPO MAXIMO RESOLUCION				
				ZMC	ZC	ZMC	ZNC	ZMC	ZC	ZMC	ZNC	ZMC	ZC	ZMC	ZNC	
ESTACIONAMIENTOS DE FUNCIONARIOS Y VISITAS	Solicitud	ES_00_01	Sugerencia OIRS	5760	5760	5760	5760	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Solicitud	ES_00_02	Solicitud de tarjeta de estacionamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	No Conformidad	ES_01_01	Servicio no cumple con las normativas exigidas	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0	0
	No Conformidad	ES_02_01	El personal no cumple con los requerimientos establecido	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	4.320	N/A	N/A	N/A	4.320	0
	No Conformidad	ES_03_01	No cumple con el servicio en el horario y frecuencia programada	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	20	N/A	N/A	N/A	20	0
	No Conformidad	ES_04_01	Percepción de calidad del usuario menor al 80%	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0	0
	No Conformidad	ES_05_01	Ejecucion de los trabajos se realizan sin señalizaciones, por lo que se genera riesgo de accidentes	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	10	N/A	N/A	N/A	10	0
No Conformidad	ES_06_01	No se da acceso inmediato a vehículos de Gendarmería, Gendarmes y Bomberos	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0	N/A	N/A	N/A	0	0	

ZMC	ZONA MUY CRITICA
ZC	ZONA CRITICA
ZMC	ZONA MENOS CRITICA
ZNC	ZONA NO CRITICA

Ilustración 8 Tiempos de respuestas asociados a solicitudes e incidencias SIC.

A su vez, Control documental del sistema SIC se mantendrán carpetas actualizadas con el flujo de ingreso y salidas del servicio de estacionamiento.

El proveedor del servicio de Estacionamientos Visitas introducirá en el SIC toda la programación anual del Servicio, indicando las periodicidades existentes, las actividades a realizar en cada

periodicidad, y todas ellas relacionadas con las zonificaciones de estacionamiento construidas. El SIC facilitará al proveedor del servicio, la planificación diaria, semanal, mensual o anual, de toda su actividad, pudiendo asignar los medios necesarios para su realización, y posibilitando el seguimiento de su correcta finalización. Esta planificación se refleja en la generación de Partes de Actividad, que son realizados por personal del servicio y cargados en SIC.

2.5 Uniformes e implementos

Los uniformes e implementos responderán a la política general de identificación y calidad de servicio. Cada operario será equipado con el siguiente vestuario:

- Polera de manga corta o larga
- Chaqueta o Parkas
- Pantalón33
- Chaleco reflectante
- Credencial de identificación

Adicionalmente, se debe considerar uniformes e implementos de seguridad para la operación.

Acontinuación, se identifican implementación utilizada:

- Estacionamientos Visitas:

DESCRIPCION	
Tipo.	Polera Pique.
Composición.	40 % Poliéster / 60% Algodón.
Detalle.	Cuello camisado, Manga corta y larga.
Peso.	220 gramos.
Color	Negra/Azul
Tallas	xs-s-m-l-xl-xxl





Ilustración 9 Imagen referencial uniforme estacionamiento visitas.

Modelo :	Poleron Micropolar	
Descripcion :	Poleron térmico con propiedades antipilling, cuenta con bolsillos inferiores y basta ajustable.	
Color :	AZUL MARINO	
Talla :	S-M-L-XL-XXL	


Modelo :	Parka con cuello.	
Descripcion :	Acolchada, 100% Nylon, Bolsillos con cierre en la cintura. (H-M).	
Color :	Negro	
Talla :	S-M-L-XL-XXL	

Ilustración 10 Imagen referencial uniforme.

Modelo :	Pantalón Spandex	
Descripcion :	Pantalón elasticado, antifluidos. 87% Poliéster, 13 % Elastano.	
Color :	Gris o negro.	
Talla :	S-M-L-XL-XXL	

Ilustración 11 Pantalón Uniforme (imagen referencial)

■ Descripción

El chaleco de Alta Visibilidad tipo Clase-2 con cinta reflectiva 3M® 2925 con logo, está diseñado para resaltar la visibilidad de los trabajadores durante el día y la noche y/o donde existe condiciones de baja luminosidad. Fabricado con tela alta visibilidad color amarillo flúor y material reflectivo otorga visibilidad y protección a trabajadores. El material reflectivo de costura 3M® Gris Plata 2925 incorporado al chaleco, está compuesto de lentes expuestos de gran ángulo retroreflectivo, adheridos a un respaldo de tela durable (100% poliéster) resistente al lavado casero. Posee una imagen holográfica en su cara reflectiva para verificar su origen.



Ilustración 10 Imagen referencial chaleco reflectante.

- Estacionamiento funcionarios:

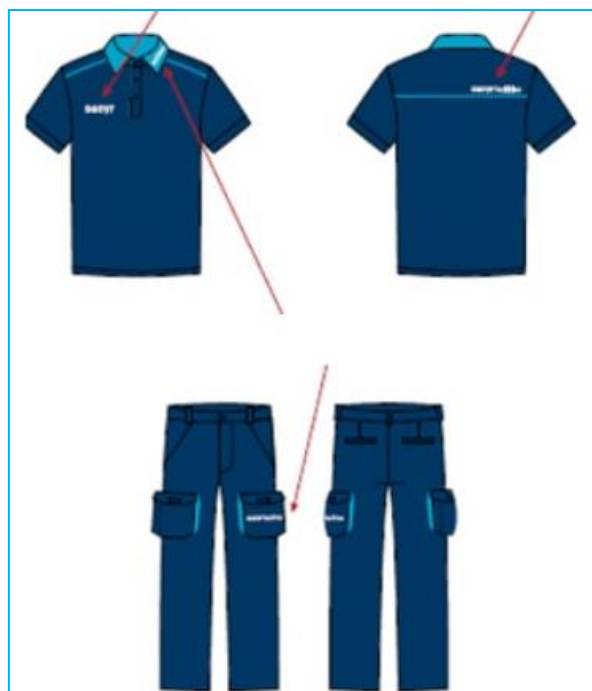


Ilustración 11 Imagen referencial uniforme.

Elementos de seguridad del personal

El personal utilizará su uniforme para las labores que realice en las cajas manuales. En el caso que deba salir de la oficina deberá utilizar chaleco reflectante para moverse al interior de los estacionamientos.

Indumentaria

En caso de pérdida por negligencia del trabajador se reponen las prendas perdidas a 50% del valor de estas. Si la pérdida es reiterada se descuenta el valor de compra al trabajador.

Descripción	Cantidad por trabajador
Polera manga corta	2
Chaleco reflectante	1
Pantalón	1
Zapatos de seguridad	1

Tabla 16 Entrega indumentaria funcionarios.

Elementos de seguridad del inmueble

Se dispondrá de elementos que resguarden la seguridad de las zonas. Se contará con elementos como conos de 28 pulgadas para demarcar lugares donde no se puede acceder, letreros que indiquen que el piso puede estar resbaladizo, letrero que indique el lugar de la salida en caso de salida masiva.

	Urgencia +1	Urgencia -1	CDT -1	Funcionarios
Extintor	0	4	11	1
Conos	12	3	5	4
Señalética	2	2	2	0
Partidor	0	1	0	1
Compresor	0	1	0	1
Botiquín	0	1	0	1
Chaleco Reflectante	0	2	2	2

Tabla 17 Reposición elementos de Seguridad

Elementos de seguridad

ELEMENTOS	TIEMPOS DE REPOSICIÓN
EXTINTORES	SEMESTRALMENTE SE REVISA ESTADO
CONOS	ANUALMENTE SEGÚN DESGASTE, SE ESTIMA VIDA UTIL 3 AÑOS
SEÑALETICA	ANUALMENTE SEGÚN DESGASTE
PARTIDOR BATERIA	REVISIÓN ANUAL, SE ESTIMA CADA 5 AÑOS
COMPRESOR	REVISIÓN ANUAL, SE ESTIMA CADA 5 AÑOS
BOTIQUÍN	ANUALMENTE
CHALECO REFLECTANTE	ANUALMENTE SEGÚN DESGASTE

Tabla 18 Elementos de seguridad.

2.6 Prevención de riesgos y protección de la salud para el personal, funcionarios y público

Sociedad concesionaria Salud Siglo XXI, en cumplimiento a lo establecido en el punto 2.7 de las bases de licitación, cuenta con un Plan de Prevención de Riesgos y Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias, ambos para ser aplicados en la etapa de explotación.

En relación con el Plan de Prevención de Riesgos, este considera (entre otros) los siguientes puntos, los cuales son de carácter transversal para la Sociedad Concesionaria Salud Siglo XXI y cada uno de los servicios prestados al Hospital de Antofagasta.

- Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Procedimientos de trabajo seguro.
- Control de elementos de protección personal.
- Planificación de la actividad preventiva.
- Control operacional (Inspección, observación, programa personalizado).
- Comité paritario de higiene y seguridad.
- Comité de prevención de riesgos.
- Protocolo de vigilancia de ministerio de salud.
- Investigación de accidentes y enfermedades profesionales.

La necesidad de implementar lo dispuesto en Plan de Prevención de riesgos para la etapa de explotación y procedimientos desprendidos de este, es imperativo para cumplir los compromisos establecidos por la Sociedad Concesionaria Salud Siglo XXI y grupo Sacyr en relación con seguridad y salud ocupacional.

2.7 Describir las medidas de prevención de riesgos y protección de la salud para el personal de la Sociedad Concesionaria.

Como lo establece la Dirección del Trabajo, los instrumentos de prevención de riesgos que pueden existir en una empresa según si se cumple con los requisitos para ello son: el Reglamento Interno, el comité paritario, el Departamento de Prevención de Riesgos y el Derecho a Saber.

A continuación, se señalan los Riesgos y Medidas Preventivas para los funcionarios que presten servicios en labores de Estacionamientos de Visitas, de acuerdo con lo establecido en el plan de prevención de riesgos para la etapa de explotación.

Se adjunta a este documento la matriz de riesgos asociada al Servicio de Estacionamientos de funcionarios y visitas.

Servicio	
Estacionamiento de funcionarios y Visitas	
Riesgo	Medida Preventiva
a. Caída Mismo Nivel	<ul style="list-style-type: none"> Al transitar por las vías de acceso y el área de Concesión mantenerse atento al entorno, como la presencia de agua, o eventos que pudieran ocasionar una caída. No correr dentro del área concesionada. Siempre ir con las manos fuera de bolsillos. Al momento de trasladarse al punto de trabajo, no ocupar el teléfono celular para realizar conversaciones por medio de textos, o jugar mientras camina. Al transitar por las escaleras usar los pasamanos. No realizar bromas durante el tránsito en el área concesionada. Mantener el orden y limpieza en el sector en la garita de control de acceso vehicular.
b. Caída de objeto por desplome o derrumbe	<ul style="list-style-type: none"> Al transitarse en el área de concesión mantenerse atento al entorno. No entrar a áreas en la cual se desarrollen labores de mantención o trabajos.
c. Pisada por Objetos	<ul style="list-style-type: none"> Al transitarse en el área de concesión mantenerse atento al entorno, identificando eventos y anomalías en el área de tránsito de personas.
d. Choque contra Objetos inmóviles	<ul style="list-style-type: none"> Al transitar en el área de concesión mantenerse atento a las condiciones del entorno. No entrar a áreas en la cual se desarrollen labores de mantención o trabajos.
e. Exposición a contactos eléctricos.	<ul style="list-style-type: none"> Siempre desconectar los equipos eléctricos una vez que finaliza su uso (cargadores de radio, cargadores de linterna o similares) No entrar a áreas en la cual se desarrollen labores de mantención o trabajos. Nunca desconectar un equipo eléctrico tirando el cable. Si algún de los equipos eléctricos presenta desperfecto, o daño en cables o enchufe, se debe inhabilitar ese equipo. No manipular o alterar equipos eléctricos
f. Exposición a radiaciones	<ul style="list-style-type: none"> Siempre utilizar sus elementos de protección personal. Siempre usar camisas (o similar) con manga larga y protección UV (que posean certificación de acuerdo al DS N°18). Siempre utilizar lentes de seguridad con filtro UV (que posean certificación de acuerdo al DS N°18).
g. Sobre esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> Previo a levantar alguna carga verificar el peso de esta. Antes de levantar una carga verificar si cuenta con algún medio mecánico, o alguna persona le puede prestar colaboración para realizar el levante.
h. Incendio	<ul style="list-style-type: none"> No manipular equipos, herramientas que produzcan llamas abiertas. Prohibido fumar en el área concesionada.
i. Atropellos	<ul style="list-style-type: none"> Al transitar hacia los logares de Trabajo siempre ocupe los lugares establecidos y realice los cruces peatonales por los lugares señalizados. Durante las labores de en los estacionamientos por el área de concesión, estar atentos a las condiciones del tránsito en el sector (área de estacionamiento). Al ingresar a por la vía de acceso al hospital se debe realizar por los pasos peatonales establecido

Tabla 19 Matriz de riesgos estacionamiento funcionarios y visitas.

2.8 Programa de Capacitación del personal de la Sociedad Concesionaria

Todo el personal que participe en la prestación del servicio acreditará una capacitación inicial específica de, al menos, 20 horas en temas relacionados con: sistemas de vigilancia y seguridad y servicio al cliente, impartido por personal y/u organismos competentes. Todas las capacitaciones efectuadas emiten certificado de aprobación, los cuales serán cargados en sistema SIC una vez sean ejecutados y obtenidos.

3 EQUIPOS E INSUMOS

La operación del servicio de estacionamientos contará con equipos de última generación, que cuentan con todos los elementos para operar de manera rápida y eficaz.

El detalle de los equipos se presenta en la siguiente tabla y las ubicaciones se encuentran en los planos adjuntos, a modo ilustrativo se contará con:

Equipo	Cantidad	Vida útil
Barreras de entrada con equipo dispensador de ticket	4	10 años
Barreras de salida con equipo lector de ticket	3	10 años
Cajero automático	3	10 años
Cajero manual	2	10 años
Software de gestión	1	10 años
Panel que indica cantidad de estacionamientos disponible por sección	5	10 años
Cámaras de lectura de patentes en entrada y salida	7	10 años
Cámaras de validación estado vehículos ingreso y salida	27	10 años
Cámaras de seguridad y monitores	49 y 5	10 años
Barreras de entrada con lector de tarjeta de proximidad	3	10 años
Barreras de salida con lector de tarjeta de proximidad	3	10 años
Teléfonos celulares (medios de comunicación para el personal)	3	5 años
Conos	25	3 años
Compresor	2	5 años
Partidor	2	5 años
Extintor	16	1 año, recargable
Tarjetas de acceso a estacionamientos	La definida por HRA	12 años

Tabla 20 Listado de equipos e insumos.

Nota: Los equipos de operación de estacionamientos tendrán una mantención Semestral y preventiva lo que permite alcanzar la vida útil estimada.

3.1.1 Distribución de Equipos y Funcionalidad en los Estacionamientos

Estacionamiento	Control de acceso	Control de salida	Equipos por estacionamiento
Urgencias en Superficie en planta +1	Al ingreso retira ticket desde barrera de entrada	Para salir, ingresa ticket validado en caja, si permanencia fue mayor a 5 minutos	2 Ticketeras ingreso 1 Barreras de entrada 1 Receptor ticket 1 barrera salida 1caja automática 1 Letrero Vacancia
UPC en planta - 1	Al ingreso retira ticket desde barrera de entrada	Para salir, ingresa ticket validado en caja, si permanencia fue mayor a 5 minutos	1 Ticketeras ingreso 1 Barreras de entrada 1 Receptor ticket 1 barrera salida 1 caja manual 1 Letrero Vacancia
Visitas edificio CDT planta -1	Visitas, retira ticket de ingreso. Directivos hospital utiliza tarjeta de acceso que activa barreras	Visitas ingresa ticket validado si permanencia fue mayor a 15 minutos. Directivos Hospital Utiliza Tarjeta acceso.	1Ticketeras ingreso 2 Barreras de entrada 1 Receptor ticket 2 barrera salida 1 caja manual 1 cajas automáticas 2 Letreros Vacancia
Funcionarios planta -1	Barrera de control, apertura barrera exclusivamente mediante Tarjeta de acceso	Tarjeta de acceso activa barreras.	2 Barreras de entrada 2 barreras de salida 1 Letrero Vacancia

Tabla 21 Distribución de equipos y funcionalidad de los estacionamientos.

3.1.2 Especificaciones Técnicas de los Equipos

Para la operación de los estacionamientos se consideran equipos que permitan asegurar los niveles de servicios esperados para los estacionamientos. A modo ilustrativo se presentan los equipos AMANO, utilizados actualmente en nuestras plantas de estacionamiento. El detalle de los equipos se encuentra en las fichas de los productos contenidos en los anexos.

Dispensadores y lectores de Tickets (GT-2800 / GT6700s).

Specifications:

GT-2800S/GT-6700S

Main Power	100/120, 220/240 VAC ±10%, 50/60 Hz
Power Consumption	0.7A(220-240V), 2.0A(100-120V)
Ambient Temperature	-10 to 40 °C (standard), -25 to 40°C (with optional heater)
Ambient Humidity	10-90% (non-condensing)
Weight	81kg

Specifications and descriptions contained in this catalog may be subject to change without notice. Unit:mm

Ilustración 12 Imagen referencial dispensador y lector tickets.

Cajeros Autopago.

Specifications

Construction	Heavy gauge steel housing Standard yellow paint (other colors available)
Power Supply	100~240 VAC ±10%
Current Consumption	100V/1.6A 240V/0.7A
Memory protection	3 years for clock and date
Ambient temperature	0~40°C (-25~40°C w/optional heater)
Ambient humidity	10~90% RH (non-condensing)
Dimensions	W750×H1525×D450 (mm)
Net weight	210kg

Dimensions

Ilustración 13 Imagen referencial Cajero autopago.

Barrera de Alto Trafico, Serie AMG-1730



Ilustración 14 Imagen referencial barreras de ingreso y salida.

3.1.3 Servicios de mantenimiento y reparación de equipos

Para el caso de los equipamientos de estacionamientos se define un programa de mantenimiento preventivo y correctivo:

- Los equipos tendrán una mantención preventiva Semestral, dicha mantención considera la apertura de los equipos, limpieza y revisión de las partes críticas.
- En caso de detectarse fallas o posibles deterioros se deberá efectuar mantención correctiva.
- Durante este período el personal de la Concesionaria aprenderá a realizar las mantenciones básicas de los equipos.
- Programación se encontrará disponible en SIC.

4 CONTROL DE CALIDAD

4.1 Sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al servicio.

El control de calidad del Servicio de estacionamiento de funcionarios y visitas estará integrado en el plan de calidad de todos los servicios concesionados.

El Servicio dispondrá de un Manual de Gestión de la Calidad el cual vela por la estandarización y correcta ejecución de sus procesos y el ajuste al resultado esperado.

El control de calidad se realiza fiscalizando todos los procesos que involucran el servicio y sus resultados y se lleva a cabo de la siguiente manera:

- Auditorías internas.
- Control de procesos y resultados.

4.2 Sistema de aseguramiento de la calidad y oportunidad en la prestación del servicio.

Con el fin de asegurar el cumplimiento y control de los estándares y requisitos del Servicio, tanto de la ejecución, como de la calidad en los trabajos realizados por nuestra Sociedad, se pondrá en marcha un Plan de Control y Aseguramiento de Calidad.

Dicho Plan contiene las medidas que se adoptarán para asegurarnos que los estándares de los servicios prestados coinciden con los solicitados, y está basado en dos enfoques de organización:

- Control de los estándares de calidad de los servicios e Implementación de un Sistema de Calidad y Medioambiente.
- Control de los estándares de Calidad de los Servicios mediante el SIC.

Para efectuar el control de la calidad de los servicios prestados, se llevará a cabo la monitorización de los indicadores definidos en el artículo 2.6.2.2 y 2.6.4 de las Bases de Licitación:

- Indicadores de nivel del servicio ejecutado.
- Indicadores de gestión.

Para ello, utilizaremos las funcionalidades que nos proporcionan los distintos módulos que componen el programa SIC. En cuanto al control de los estándares de calidad, el software cumple las siguientes funciones:

- Servir como base de datos de los Manuales de Procedimiento y Protocolos de Actuación definidos para cada uno de los servicios a prestar en el Hospital, lo que facilitará su consulta en cualquier momento.
- Servir como base de datos de todos los indicadores (de servicio y gestión) a monitorizar.
- Servir como sistema de Registro y Gestión de Incidencias relacionadas con las actividades de los Servicios de Explotación.
- Servir como herramienta de tratamiento de datos para la elaboración de estadísticas e informes a partir de los datos recogidos.

De forma resumida, la monitorización consiste en comparar los indicadores establecidos, con los resultados obtenidos a lo largo de la prestación del servicio. A partir de estos datos se podrán obtener conclusiones objetivas de cómo es la evolución de estos, si el servicio se desarrolla correctamente, o se deben introducir cambios y modificaciones en su ejecución para conseguir los estándares requeridos.

Así mismo, periódicamente, se presentarán al Inspector Fiscal los informes que las Bases de Licitación exijan.

En el marco del Plan de Control y Aseguramiento de Calidad para todas las actividades que la Sociedad Concesionaria se contempla la certificación de los servicios a partir del segundo año de operación, proceso que entrego la certificación en las normativas ISO solicitadas en las Bases de Licitación y que además conlleva procesos de recertificación.

1.1.1 Documentación para el control y aseguramiento de la calidad.

De forma resumida, el Sistema de Calidad y Medioambiente que se elaboró, está definido en base a la gestión por procesos, lo que nos ayuda en la consecución de la mejora continua de nuestras actividades.

El Sistema está formado por los siguientes documentos:

- Manual de Gestión de Calidad y medio ambiente.
- Procedimientos generales.
- Procedimientos específicos.
- Instrucciones técnicas.
- Gamas, normas, e instrucciones.
- Documentación de origen externo.

Así mismo, y de forma complementaria, la Sociedad Concesionaria se rige bajo una Política de Calidad, Medioambiente y Gestión Energética cuyo objetivo es asumir la calidad, el respeto al medio ambiente, la eficiencia energética y la alta calidad en los servicios de ensayos como factores fundamentales en la realización de sus actividades, con el objetivo de lograr la satisfacción del cliente, dando cumplimiento a sus requisitos y a la satisfacción del usuario, todo ello bajo la premisa fundamental de compatibilizar su realización con el respeto al medio ambiente y la mejora del desempeño energético.

Procedimientos y controles de calidad

Con objeto de poder cuantificar la calidad y los resultados del servicio prestado, se establecen los sistemas de verificación de cumplimiento del servicio, basados en ratios o indicadores de gestión cuantitativos, y por consiguiente medibles.

Los indicadores son herramientas para medir cualquier aspecto cuantitativo o característica, y para ser representativos y significativos deberán tener las siguientes particularidades:

- Estar definidos claramente.
- Enlazar dos o más factores.
- Ser medidos sobre bases homogéneas.

- Ser útiles en el proceso de gestión.
- Ser simples y exactos.

Para la evaluación de la gestión de este servicio se considerarán los siguientes indicadores:

- Número de reclamos provenientes de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y usuarios SIC, relacionados con el servicio prestado por el Concesionario.
- Número de horas de cada mes de estacionamientos utilizados por los funcionarios y las visitas.
- Número de estacionamientos diarios ocupados efectivamente por los funcionarios