

# **ETPO**

**Estadio Techado Parque O'higgins**



## **“Reglamento Interno de Servicio de la Obra (RSO)”**

Extracto

Preparado por Sociedad Concesionaria Arena Bicentenario S.A.

## Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
• ANTECEDENTES GENERALES DE LA CONCESIÓN.....	3
• SERVICIOS BÁSICOS.....	3
• SERVICIOS COMPLEMENTARIOS .....	3
• CARACTERÍSTICAS DE LA OBRA.....	4
<b>1. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL ESTADIO TECHADO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. PLAN DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA</b> .....	<b>4</b>
<b>3. PLAN PREVENCIÓN DE INCENDIO Y PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIAS.</b> .....	<b>4</b>
<b>4. DOTACIÓN MÍNIMA DE PERSONAL (DOTACIÓN NORMAL, SISTEMA DE TURNOS, ETC)</b> 5	
<b>5. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA</b> .....	<b>5</b>
<b>6. PLAN DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y ESPACIOS VERDES</b> .....	<b>5</b>
<b>7. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES</b> .....	<b>6</b>
<b>8. SERVICIO DE ASEO</b> .....	<b>6</b>
<b>9. SUGERENCIAS RECLAMOS DEL USUARIO Y CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS</b> .....	<b>6</b>
<b>10. MANUAL DE OPERACIÓN DE ESTADIO TECHADO Y DE LOS SERVICIOS INDICADOS EN LAS BASES ADMINISTRATIVAS SEÑALANDO LOS ESTÁNDARES DE OPERACIÓN, CALIDAD Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS</b> .....	<b>6</b>

## Introducción

En virtud de lo establecido en el artículo 2.6.3., de las Bases de Licitación, el presente documento da cuenta sobre los principales aspectos contenidos en el Reglamento de Servicio de la Obra de la Sociedad Concesionaria Arena Bicentenario S.A.

- **Antecedentes Generales de la Concesión**

- Razón Social: Sociedad Concesionaria Arena Bicentenario S.A.
- Giro: Centro de Eventos
- Rut: 99.573.420-6
- Domicilio: Av. Beaucheff N°1204
- Teléfono: 2277023000
- Página Web: www.movistararena.cl
- Objeto: Conservación preventiva, correctiva y explotación de la obra "Estadio Techado Parque O'Higgins"
- Duración: 20 años
- Capital: Setecientos millones de pesos
- Representante Legal: Cristian Aubert Ferrer.
- Nombre: Cristian Aubert Ferrer.
- Profesión: Ingeniero Comercial
- Rut: 12.455.550-7
- Domicilio: Av. Beaucheff N°1204
- Teléfono: 227702300
- Horario de oficina: 09:00 hrs hasta las 18:00 hrs

- **Servicios Básicos**

Una vez iniciada la etapa de Explotación de la Obra, de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.11.1 de las presentes Bases de Licitación, el Concesionario deberá prestar los siguientes servicios obligatorios:

- a) Servicio de Conservación de la Obra
- b) Servicio de Aseo
- c) Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes y Públicas
- d) Servicio de Retiro de Basuras
- e) Servicio de Señalización
- f) Servicio de Informaciones
- g) Servicio de Asistencia de Salud y Emergencias
- h) Servicio de Vigilancia y Seguridad
- i) Control de acceso y General del Estadio Techado.

- **Servicios Complementarios**

Los servicios complementarios son servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario está facultado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios. La Sociedad Concesionaria podrá prestar los siguientes servicios complementarios de acuerdo a lo indicado en el artículo 1.11.11 de las presentes bases de licitación.:

- a) Gestión de Eventos
- b) Arriendo del Recinto
- c) Áreas para Locales Comerciales
- d) Áreas para Servicios Financieros
- e) Área para publicidad y Propaganda
- f) Servicio de Alimentos y Bebidas
- g) Otros

- **Características de la Obra**

Se trata de un área de concesión de 48.210 m<sup>2</sup> de superficie, inserta en la Zona F del Plano Regulador de Santiago con uso del suelo permitido para equipamiento de nivel metropolitano, comunal y vecinal para cultura, áreas verdes y deportes. La obra cuenta con Recepción Total Definitiva, al otorgársele esa categoría al certificado de Recepción parcial N° 106/06 mediante ORD N° 164 del 10 de junio de 2008 del Director de Obras Municipales de la Municipalidad de Santiago.

## **1. Horario de funcionamiento del Estadio Techado**

El personal administrativo que desarrolla sus funciones al interior de las instalaciones, cumple horarios en jornadas de lunes a viernes desde las 09:00 hasta las 18:00 hrs.

En los casos de los eventos, estos se deben coordinar según el tipo de evento, siendo necesarias para cada uno de ellos iniciar las labores con dos horas de anticipación a la apertura de las puertas y cinco horas después del término del evento para realizar el plan de aseo.

## **2. Plan de seguridad y Vigilancia**

El Plan de Vigilancia y Seguridad, es un servicio básico de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.11.10 letra h). Cada 12 meses el concesionario presenta un plan detallado del servicio que indica la estrategia y objetivos del plan, cantidad de personal, turnos y el equipamiento a utilizar, tales como alarmas, circuitos de video, etc.

El servicio de vigilancia, tanto interno como el utilizado en eventos, es subcontratado por la Sociedad Concesionaria Bicentenario S.A. de forma anual y renovable (anexo n°4) Estos guardias, son calificados, y dentro de sus obligaciones deben mantener el buen funcionamiento y todos los requerimientos necesarios para cumplir con las normas legales.

## **3. Plan Prevención de Incendio y procedimiento de emergencias.**

La Sociedad Concesionaria de manera anual, presenta un Programa de Prevención de Riesgos para aprobación del inspector fiscal.

La concesionaria cuenta con los siguientes procedimientos para estar preparados ante cualquier emergencia, cabe señalar que estos procedimientos son actualizados una vez al año (anexo n°1):

- Procedimiento de evacuación con evento
- Procedimiento de evacuación sin evento
- Procedimiento de identificación y evaluación de los riesgos
- Procedimiento de accidentes
- Procedimiento de investigación de accidentes
- Procedimiento en caso de terrorismo
- Procedimiento contra incendio
- Procedimiento en caso de terremoto
- Procedimiento control de derrames o fuga
- Procedimiento administración de EPP
- Procedimiento permiso de trabajo
- Procedimiento Corte de Suministros
- Procedimiento trabajo en altura
- Procedimiento uso de pesticidas y herbicidas
- Procedimiento trabajos en caliente
- Procedimiento de bloqueos y corte de energía
- Procedimiento de espacio confinado
- Procedimiento reglas generales y específicas

- Procedimiento inspecciones y observaciones
- Procedimiento de equipos de emergencia
- Reglamento de subcontratación
- Reglamento de montaje y desmontaje
- Procedimiento para almacenar y manipular residuos peligrosos
- Procedimiento Comunicación Externa
- Procedimiento para la totalidad del plantel de Movistar Arena
- Procedimiento para corte de pasto
- Procedimiento control de la información
- Procedimiento Contingencia COVID-19
- Procedimiento de Teletrabajo

#### **4. Dotación mínima de personal (dotación normal, sistema de turnos, etc)**

El personal administrativo que desarrolla sus funciones al interior de las instalaciones, consta de 15 personas como mínimo, las cuales cumplen horarios en jornadas de lunes a viernes desde las 09:00 hasta las 18:00 hrs.

El servicio de vigilancia de la Sociedad Concesionaria Bicentenario S.A. consta de un Jefe de Seguridad, 4 Operadores de CCTV y de 12 guardias de seguridad, que es la dotación mínima. El sistema está establecido solo para el personal de seguridad, ya que la vigilancia del recinto debe ser en forma permanente. Los turnos están establecidos en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad. La funcionalidad de los turnos está establecida según acuerdo marco con la dirección del trabajo.

En Áreas Verdes la dotación mínima es de 1 jardinero permanente. En caso que fuera necesario, se solicita 1 Jardinero adicional que realiza soporte al personal de manera permanente. El horario de sus labores de 09:00 hrs hasta las 18:00 hrs

El servicio de aseo, desempeña sus labores con una dotación mínima de 13 personas en los días sin eventos. De lunes a viernes de 08:00 hrs hasta las 17:00 hrs y los días sábados de 08:00 hrs hasta las 13:00 hrs. Durante los eventos, dependiendo de la cantidad de público y de la configuración del recinto la dotación de personas fluctúa desde las 15 personas hasta un máximo de 22 personas. Los horarios varían según el tipo de evento.

#### **5. Plan de Mantenimiento de la Infraestructura.**

El buen estado físico y funcional del edificio y sus instalaciones, está a cargo del Área de Mantenimiento, cuya dotación es de 4 personas más el jefe de mantenimiento, el cual se complementa con empresas contratistas en caso de ser necesario. A través del Plan Anual de Conservación de la Obra (PACO), esta área es capaz de mantener la infraestructura del edificio. (anexo n°2)

#### **6. Plan de mantenimiento del equipamiento y espacios verdes**

La Sociedad Concesionaria presenta anualmente un Programa de Conservación de la Obra para aprobación por parte del inspector fiscal. El programa de conservación de obra (PACO), se divide en seis grandes temas, lo cual permite ejecutar, controlar y registrar de mejor forma las actividades desarrolladas. Estas áreas son:

- Conservación de las áreas verdes
- Conservación de los sistemas de seguridad
- Conservación de los sistemas eléctricos
- Conservación del sistema de equipos
- Conservaciones de las instalaciones
- Conservación de la infraestructura

## **7. Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes**

La Sociedad Concesionaria, según indica el artículo 1.11.10 letra c) de las Bases de licitación, deberá realizar la mantención preventiva y correctiva de todas las áreas verdes y paisajismo de la concesión. Para esto, se presentará cada 12 meses al inspector fiscal, un programa de mantención de áreas verdes para su aprobación.

El Servicio de Mantenimiento de Áreas Verdes es subcontratado por la Concesionaria de forma anual y renovable. (anexo n°4)

## **8. Servicio de aseo**

La Sociedad Concesionaria, según indica el artículo 1.11.10 letra b) de las Bases de licitación, deberá realizar el programa de aseo periódico del área de concesión. Para esto, se presentará cada 12 meses al inspector fiscal, un programa de aseo para su aprobación. Cabe señalar que el servicio de aseo puede ser prestado por la Sociedad Concesionaria o subcontratado, el cual se renueva de manera anual. (anexo n°4)

## **9. Sugerencias Reclamos del Usuario y Calificación de los Servicios**

Durante cada evento, el concesionario tiene a disposición de todo el público que asiste a los diversos tipos de eventos que se realizan, el libro de sugerencias, reclamos y felicitaciones, tal como se indica en el numeral 1.11.14 de las BALI. Este, se encuentra disponible en el stand de informaciones ubicado en el acceso nor-oriente del recinto

Una vez estampado en el libro, alguna sugerencia, reclamo o felicitación, la concesionaria tiene un plazo máximo de 5 días para emitir la respuesta por escrito al usuario con la copia del reclamo junto a la respuesta a la inspección fiscal.

Para la calificación de los servicios básicos, la concesionaria de manera semestral efectuará mediciones de carácter cualitativo y cuantitativo por medio de alguna encuesta, cliente incógnito u otro tipo de medición para evaluar la calidad de los servicios y hacer mejoras de manera periódica.

## **10. Manual de Operación de Estadio Techado y de los Servicios indicados en las Bases Administrativas señalando los estándares de Operación, Calidad y Gestión de los servicios.**

La Sociedad Concesionaria, para lograr que sus diversas áreas logren un estándar de calidad en la operación durante los eventos, cuenta con un manual que contribuye al plan estratégico del área de servicio al cliente. De esta manera se contribuye con el mejoramiento de la función y procedimientos de trabajo de los distintos staff.

Con esto, se busca facilitar el quehacer de los que trabajan en los distintos roles y se considera un documento fundamental para la coordinación, dirección, evaluación y control del personal y así lograr obtener el mejor desempeño dentro de su labor. (anexo n°3)