

# **ETPO**

**Estadio Techado Parque O'higgins**



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

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>5</b>
<b>4. DOTACIÓN MÍNIMA DE PERSONAL (DOTACIÓN NORMAL, SISTEMA DE TURNOS, ETC)</b> 6	
<b>5. PLAN DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA.</b> .....	<b>6</b>
<b>6. PLAN DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y ESPACIOS VERDES</b> .....	<b>6</b>
<b>7. SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ÁREAS VERDES</b> .....	<b>7</b>
<b>8. SERVICIO DE ASEO</b> .....	<b>7</b>
<b>9. SUGERENCIAS RECLAMOS DEL USUARIO Y CALIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS</b> .....	<b>7</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>8</b>
<b>11. ANEXOS</b> .....	<b>9</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: Alex Rebolledo Sanhueza
- Nombre: Alrz Rebolledo Sanhueza
- Profesión: Administrador de Empresas
- Rut: 8.516.952-1
- 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.

Como antecedente adicional y relevante, cabe mencionar que el área de concesión está inserta además en la Zona Típica o Pintoresca Sector Club Hípico y Parque O'Higgins, por lo tanto, protegida como tal, de acuerdo al Decreto Exento N° 523 de fecha 12/06/2002 del Ministerio de Educación. Esto quiere decir que le corresponde al Consejo de Monumentos Nacionales, de acuerdo al artículo N° 30, Párrafo 1º, Título VI de la Ley 17.288 autorizar las obras exteriores en dichos espacios, por tratarse de un sector con valor histórico artístico, que contiene obras de valor arquitectónico, edificios declarados Monumento Histórico e Inmuebles de Conservación y además dos importantes áreas verdes de servicio Intercomunal, como el Club Hípico y el Parque O'Higgins.

Por último, inmediatamente adyacente al área de concesión, se encuentra el Campo de Marte, que, de acuerdo al Protocolo de Acuerdo suscrito el año 2004 entre el Ministro de Obras Públicas, Subsecretario de Guerra y Comandante General de la Guarnición Ejército Región Metropolitana, se encuentra disponible para la Concesionaria para ser ocupado como estacionamiento de vehículos los días de evento según lo establecido en el protocolo. Dicho espacio, de aproximadamente 43.000 m<sup>2</sup>, es administrado por el Ejército tal como lo establece la Resolución Exenta N° 181 del Ministerio de Bienes Nacionales, donde se decretó el traspaso al Ministerio de Defensa Nacional, Subsecretaría de Guerra, el inmueble denominado "Campo de Marte", individualizado por las propiedades Tribunas Presidenciales y Elipse Parque O'Higgins.

La gestión de tránsito vehicular y peatonal los días de evento se realizarán en concordancia con el Plan de Gestión de Campo de Marte,

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

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.

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.

Respecto al equipamiento de seguridad la sociedad concesionaria cuenta con un inventario de equipos de vigilancia. 76 cámaras de seguridad, 17 domos, 6 DVR de última generación, 2 joysticks nuevos, 6 Plazmas de 46" y 2 plasmas de 32".

### **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.

El Estadio techado cuenta con una red húmeda, extintores de incendio (agua, espuma, PQS y CO<sub>2</sub>), 1 central de incendio, 40 detectores de humo, 110 parlantes tipo proyector, 20 parlantes de cielo, 18 bocinas a utilizar, 184 Splinklers, 1 amplificador, 12 sensores de flujos, 15 sirenas, 12 gabinetes y 25 luces estroboscópicas para ser usados en caso de incendio. La mantención de estos equipos es subcontratada por la Sociedad Concesionaria de manera anual y renovable. (anexo n°4)

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 y estos son de 4 x 4 x 12 hrs con el objetivo de facilitar y prolongar la duración el periodo de descanso entre turnos de los trabajadores.

**Turnos de seguridad:** 22:00 – 07:00 / 07:00 – 15:00 y 14:00 – 22:00

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 Mantención, cuya dotación es de 4 personas más el jefe de mantención, 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)

. Las principales tareas son el mantenimiento de los baños, la reposición de insumos tales como jabones, papel higiénico, verificación del funcionamiento correcto de los secadores de manos, etc. Se hace referencia que las labores de limpieza están definidas en el programa de aseo, incluido en el Plan Anual de Conservación de la Obra.

## **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.

En cuanto a la calidad de los servicios, la sociedad Concesionaria, sigue con el plan de mejoras que tienen relación con los accesos, flujos en Campo de Marte y calle Beaucheff, mediante el incremento de capacitaciones de atención al cliente que está dirigido al personal ubicado en dichos lugares.

También se establece un contacto permanente con Carabineros de Chile, seguridad ciudadana y el personal del Parque O'higgins, con el objetivo de mejorar y optimizar los tiempos de ingreso y salida de los vehículos, con el fin de mejorar la calidad del servicio y minimizar los impactos negativos con el entorno exterior al recinto.

Por otro lado, la Sociedad concesionaria está constantemente realizando visitas para los diferentes Fan Clubs, Facultades Universitarias, Colegios, etc. con la intención de hacer conocer el establecimiento y la forma de trabajo de un evento. A su vez, durante los eventos, se ha ampliado para todo tipo de asistente el ingreso a los salones VIP mediante invitación que se entrega en las entradas.

También se han instalado carpas en las terrazas (para proteger del frío y la lluvia durante la temporada otoño-invierno) del Hyundai Music Lounge y Backstage para mejorar la calidad del servicio entregado a los clientes que asisten a esos sectores. Además, contamos con una terraza desmontable en la multicancha norte, con una zona de alimentos y bebidas para los asistentes a los eventos y puedan venir a vivir una experiencia única.

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)



## **11. ANEXOS.**