



REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA



CENTRO METROPOLITANO DE VEHÍCULOS RETIRADOS DE CIRCULACIÓN

Marzo de 2014

INDICE

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CMVRC

1	DEFINICIONES	5
1.1	Glosario.....	5
1.2	Nomenclatura.....	7
2	CONSIDERACIONES GENERALES	7
2.1	Antecedentes Generales.....	7
2.2	Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra	7
2.3	Alcance del Reglamento de Servicio de la Obra	8
2.4	Vigencia del Reglamento de Servicio de la Obra	8
2.5	Modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra	8
2.5.1	Actualizaciones y Control de Cambios.....	8
2.5.2	Otras Modificaciones.....	9
2.6	Documentos Relacionados.....	9
2.7	De la Obra Entregada En Concesión	9
2.7.1	Antecedentes Generales.....	9
2.7.2	Características del Proyecto de Concesión	10
2.7.3	Del Área Concesionada	11
2.7.4	De los Convenios de Mandato.....	11
2.8	Descripción de los Servicios.....	12
2.9	Información a Entregar al Inspector Fiscal de Explotación.....	13
2.10	Difusión Reglamento de Servicio de la Obra	15
3	OBJETIVOS DE LA OPERACIÓN	15
3.1	Objetivos Generales de la Operación	15
3.2	Cobertura de los Servicios	15
3.3	Objetivos Específicos	16
3.3.1	Servicios Básicos.....	16
3.3.2	Servicios Especiales Obligatorios.....	16
3.3.3	Servicios Complementarios.....	18
4	DE LAS RELACIONES ENTRE EL MOP Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	18
4.1	Régimen de Administración	18
4.1.1	Inspector Fiscal durante la Explotación.....	19
4.1.2	Comisión de Gestión y Coordinación de Aspectos Operativos de los Servicios de la Concesión	20

4.1.3 De las relaciones de la Sociedad Concesionaria con el Inspector Fiscal de Explotación y con Comisión de Gestión y Coordinación de Aspectos Operativos de los Servicios de la Concesión 20

5	DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA	21
5.1	Administración del Contrato.....	21
5.2	Organización de la Sociedad Concesionaria en el CMVRC.....	21
5.2.1	Organigrama del Concesionario para el CMVRC	21
5.2.2	Dotación General de Personal	22
5.3	Obligaciones y derechos de la Sociedad Concesionaria.....	26
5.3.1	Obligaciones de la Sociedad Concesionaria	26
5.3.2	Derechos de la Sociedad Concesionaria	27
6	DE LOS USUARIOS.....	27
6.1	Derechos de los Usuarios.....	27
6.2	Obligaciones de los Usuarios.....	28
7	SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN	28
7.1	Antecedentes Generales.....	28
7.2	Consideraciones Relacionadas con el Personal de la Sociedad Concesionaria	29
7.2.1	Disposiciones Generales.....	29
7.2.2	Contratación y Acreditación del Personal	29
7.2.3	Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro	29
7.2.4	Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada	29
7.3	Horarios de Funcionamiento de los Servicios	30
7.4	Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios	30
7.5	Libro de Explotación de la Obra.....	31
8	SERVICIOS BÁSICOS, ESPECIALES OBLIGATORIOS y COMPLEMENTARIOS....	32
8.1	Servicios Básicos	32
8.1.1	Recepción, Traslado y Entrega de Vehículos al CMVRC (RTE)	32
8.1.2	Servicio de Custodia de Vehículos en el CMVRC.....	40
8.2	Servicios Especiales Obligatorios.....	42
8.2.1	Servicio de RTE y Custodia en el CMVRC de Vehículos a Requerimiento de Fiscalía o Tribunal Oral en lo Penal.....	42
8.2.2	Servicio de Mantenimiento de las Obras, Equipamiento y Material Rodante.....	46
8.2.3	Servicio de Aseo	47

8.2.4	Área para Servicios Higiénicos	53
8.2.5	Servicio de Vigilancia y Seguridad	53
8.2.6	Servicio de Información	57
8.2.7	Traslado Inicial de Vehículos	60
8.2.8	Servicio de Estacionamientos para Público en General	62
8.2.9	Servicio de Recaudación por Servicio de Grúas a Terceros.....	63
8.2.10	Servicio de Acercamiento para Devolución de Vehículos	64
8.2.11	Servicio de Atención a Usuarios.....	66
8.2.12	Sistema de Pago	68
9	POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS	69
9.1	Jornada de Trabajo.....	69
9.2	Recursos Humanos	69
9.3	Administración del Personal.....	69
9.4	Reclutamiento y Selección	69
9.5	Contratación.....	70
9.6	Inducción	70
9.7	Prevención de Riesgos	71
9.8	Control de Asistencia.....	71
9.9	Capacitación	71
9.10	Comunicaciones Internas.....	71
10	ANEXOS	72
10.1	Plan de Mantenimiento de las Obras, Equipamiento y Material Rodante	72
10.2	Plan de Seguridad y Vigilancia.....	72
10.3	Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación.....	72
10.4	Plan de Prevención de Riesgos durante la Explotación de la Obra	72
10.5	Plano Área de Concesión del CMVRC	72

REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA CMVRC

1 DEFINICIONES

1.1 Glosario

1. **Área de Concesión:** El área requerida para ejecutar las obras y prestar los servicios definidos en el contrato de concesión, que deberán estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales. En este caso está definida en plano área de concesión que formó parte del proyecto definitivo y se encuentra en el Anexo 9.6 de este Reglamento.
2. **Área de Parqueadero:** Área requerida para la custodia de los vehículos retirados de circulación, habilitada conforme a los estándares establecidos en las Bases de Licitación. Esta área comprende las áreas de estacionamiento y las vías internas de circulación.
3. **Autoridad:** Carabineros de Chile, Inspectores Municipales, Inspectores Fiscales y Jueces de Policía Local en su caso, todos actuando dentro de las funciones y competencias que les otorga la Ley, los cuales solicitarán al Concesionario el servicio de RTE (Recepción, Traslado y Entrega en el CMVRC), de aquellos vehículos retirados de circulación o de la vía pública, conforme a lo establecido en la Ley N° 18.290, Ley de Tránsito.
4. **Bases de Licitación:** corresponden a las bases de licitación del contrato de concesión del Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación.
5. **Bien Afecto a la Concesión:** Es todo bien o derecho que adquiera el Concesionario a cualquier título durante la concesión y que sea calificado como tal por el DGOP.
6. **Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación:** Corresponde al contrato de concesión, adjudicado mediante Decreto Supremo N° 136 del 15 de febrero de 2010, publicado en el Diario Oficial el día 05 de mayo de 2010.
7. **Conservación o Mantención:** Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras dentro del área de la concesión, con el propósito que éstas mantengan o recuperen el nivel de servicio para el que fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad. También se entienden incluidas dentro de este concepto las medidas preventivas necesarias para que no se deterioren las obras o instalaciones.
8. **Contrato de Concesión de Obra Pública:** Contrato regido por el Decreto con Fuerza de Ley MOP N°850 de 1997, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y el DFL N°206 de 1960, Ley de Caminos; el DS MOP N°900 de 1996, Ley de Concesiones de Obras Públicas; el Decreto Supremo MOP N°956 de 1997, Reglamento de la Ley de Concesiones; las correspondientes Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias; las Ofertas Técnica y Económica presentadas por el Adjudicatario de la Concesión, en la forma aprobada por el MOP, y el Decreto de Adjudicación respectivo.
9. **Días:** Días corridos.
10. **Explotación:** Se entenderá por explotación de la obra los siguientes conceptos: operación de las obras e instalaciones; conservación o mantención de las obras o instalaciones; seguimiento y ejecución de las medidas ambientales asociadas a la obra; prestación de los

servicios que se convengan en el contrato de concesión; cobro a los usuarios por la prestación de los servicios que corresponda.

11. **Fiscalización:** Procedimiento que tiene como fin verificar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables.
12. **Inspector Fiscal:** Se entenderá por Inspector Fiscal de la etapa de explotación a quien el Director General de Obras Públicas le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa.
13. **Ley de Concesiones de Obras Públicas:** Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164 de 1991, modificado por la Ley 19.252 de 1993 y 19.460 de 1996, cuyo Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado está contenido en el DS MOP N° 900, de 1996.
14. **Material Rodante o Grúa:** Vehículo automóvil provisto de equipamientos para levantar, remolcar y/o transportar los vehículos retirados de circulación, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.
15. **MINTRATEL:** Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.
16. **MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
17. **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
18. **Proyecto Definitivo:** Son los proyectos de Arquitectura, Estructuras y Especialidades que desarrolló el Concesionario y que fue aprobado por el Inspector Fiscal del contrato de concesión.
19. **Resolución de Calificación Ambiental:** corresponde a la Resolución Exenta N° 284/2011 de fecha 13 de julio de 2011, mediante la cual la COREMA RM calificó ambientalmente el proyecto "Obra Pública Fiscal Concesión Internacional Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación".
20. **Servicios Básicos:** Todos aquellos que comprenden el objeto específico de la concesión y que sean imprescindibles y por los cuales el Concesionario está autorizado a cobrar tarifas a los usuarios, definidos en el artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación.
21. **Servicios Complementarios:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que el Concesionario esté autorizado a prestar y por los cuales podrá cobrar un precio a los usuarios, en virtud del contrato de concesión y del artículo 7°, letra j) del DS MOP N°900 de 1996, definidos en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.
22. **Servicios Especiales Obligatorios:** Son todos aquellos servicios que el Concesionario está obligado a prestar durante todo el período de concesión, y por los cuales no se cobra una tarifa a los usuarios de los respectivos servicios, definidos en el artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
23. **Semestre:** Período comprendido entre el 1° de Enero y el 30 de Junio o el período comprendido entre el 1° de Julio y el 31 de Diciembre de cada año.
24. **Sociedad Concesionaria o Concesionario:** Sociedad Anónima, constituida por el adjudicatario denominada "Sociedad Concesionaria Centro metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación S.A., con la que se ha celebrado el contrato de concesión, y cuyo

objeto es el diseño, construcción, conservación, reparación y explotación de la obra pública fiscal denominada "Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación" mediante el sistema de concesiones, así como la prestación y explotación de los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios definidos en las Bases de Licitación.

25. **Trimestre:** Se entenderá por trimestre aquel período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo, o entre el 1 de Abril y el 30 de Junio, o entre el 1 de Julio y el 30 de Septiembre, o entre el 1 de Octubre y el 31 de Diciembre de cada año.
26. **Vehículo:** vehículos que se mueven por sí mismos mediante un motor, con o sin acoplado, y cualquiera sea el estado en el que se encuentre.

1.2 Nomenclatura

1. **BALI** : Bases de Licitación.
2. **CCTV** : Circuito Cerrado de Televisión.
3. **CMVRC** : Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación.
4. **DGOP** : Dirección General de Obras Públicas o Director General de Obras Públicas, según corresponda.
5. **MOP** : Ministerio de Obras Públicas.
6. **PSP** : Puesta en Servicio Provisoria de las Obras.
7. **RCA** : Resolución de Calificación Ambiental.
8. **RSO** : Reglamento de Servicio de la Obra.
9. **SC** : Sociedad Concesionaria.
10. **RTE** : Servicio Básico de Recepción, Traslado y Entrega de Vehículos al CMVRC.

2 CONSIDERACIONES GENERALES

2.1 Antecedentes Generales

El presente Reglamento regirá la concesión por la explotación de la Obra Pública Fiscal denominada "Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación" (CMVRC), de acuerdo con el sistema establecido en el artículo 87 del D.F.L. MOP N°850 de 1997, ya se trate de la explotación de las obras, la prestación y explotación de los servicios básicos y servicios complementarios, el uso y goce sobre los bienes nacionales de uso público o los bienes fiscales destinados a desarrollar la obra entregada en concesión y las áreas de servicios que se convengan.

En ese documento se especifican las responsabilidades y modo de interacción entre el Inspector Fiscal y la Sociedad Concesionaria.

2.2 Objetivo del Reglamento de Servicio de la Obra

El presente Reglamento de Servicio de la Obra (RSO) tiene como objetivo regular el uso de la obra y los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios que debe proveer el Concesionario durante toda la Etapa de Explotación de la concesión. En este documento se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios, los derechos y obligaciones del Concesionario y las actuaciones del MOP, de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación.

2.3 Alcance del Reglamento de Servicio de la Obra

El RSO estipula las definiciones necesarias que regulan el funcionamiento de los Servicios Básicos, Servicios Especiales Obligatorios y de los Servicios Complementarios que se incorporen y aprueben, de manera tal de asegurar que estos se ejecuten de acuerdo a los estándares y niveles de servicio definidos en las bases de licitación del Contrato de Concesión de la Obra Pública Fiscal denominada “Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación”.

2.4 Vigencia del Reglamento de Servicio de la Obra

El período de vigencia del RSO se inicia, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 1.10.1 de las bases de licitación, en la fecha en que el DGOP autoriza la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras del CMVRC según lo establecido en el artículo 1.10.7 de las bases de licitación, y que finaliza transcurridos 300 (trescientos) meses corridos, contados desde dicha fecha.

2.5 Modificaciones al Reglamento de Servicio de la Obra

2.5.1 Actualizaciones y Control de Cambios

Dado que los Servicios que prestará la Sociedad Concesionaria podrían requerir modificaciones derivadas de la realidad y experiencia que se vaya adquiriendo del funcionamiento y prestación de dichos servicios, existirá un sistema de actualización y control de cambios que comprenderá los aspectos siguientes:

a) Actualizaciones

De acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10.10 de las BALI, cada 24 meses el Inspector Fiscal podrá solicitar la revisión del Reglamento de Servicio del CMVRC, el cual podrá ser modificado utilizando los siguientes criterios:

1. Resultado de la encuesta a usuarios.
2. Estándares existentes en el período anterior.

Las actualizaciones también pueden comprender nuevos servicios, modificaciones o adecuaciones de procedimientos para la ejecución de estos, según el artículo 1.10.14 de las BALI.

Estas actualizaciones podrán ser propuestas por la Sociedad Concesionaria o ser solicitadas a la Sociedad Concesionaria, por el Inspector Fiscal de la Explotación, de acuerdo al procedimiento establecido en el artículo 1.12.6 de las BALI.

b) Control de Cambios

El control de cambios se documentará del siguiente modo:

El texto acordado entre la Inspección Fiscal de la Explotación y la Sociedad Concesionaria, con las modificaciones, incluirá el remplazo de párrafos completos y se remitirá mediante carta de la Sociedad Concesionaria al Inspector Fiscal de la Explotación.

2.5.2 Otras Modificaciones

En el caso de que el presente Reglamento necesite evolucionar más allá del alcance estipulado en el contrato de concesión, ya sea mediante la incorporación de nuevos servicios, o modificación del alcance de los mismos, se procederá según lo indicado en el artículo 1.10.14 de las Bases de Licitación.

2.6 Documentos Relacionados

- Documento N°1: Bases de Licitación y sus Circulares Aclaratorias.
- Documento N°2: Convenios de Mandato con Municipios suscritos al proyecto.
- Documento N°3: Protocolo de Acuerdo con Carabineros de Chile.
- Documento N°4: Decreto Supremo MOP N°136 de fecha 15/02/2010, de Adjudicación del CMVRC.
- Documento N°5: Planos As Built, aprobados por el Inspector Fiscal, del Proyecto Definitivo del CMVRC.
- Instructivo de Carabineros de Chile sobre el Procedimiento de Retiro de vehículos de la Vía Pública, trasladados al Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación.
- Protocolo de Cooperación entre las Fiscalías Regionales Metropolitanas del Ministerio Público y la Sociedad Concesionaria “Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación S.A.
- Oferta técnica y económica presentada por el adjudicatario
- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad

Marco Regulatorio:

- DFL MOP N°850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°15840 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas
- DS MOP N°900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N°164 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas
- DS MOP N°956 de 1997, que estableció el Reglamento de la Ley de Concesiones de Obras Públicas
- En lo que fueren aplicables, las normas pertinentes de las leyes números 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y 18.290, de Tránsito

2.7 De la Obra Entregada En Concesión

2.7.1 Antecedentes Generales

El inicio de la concesión fue el día 05 de mayo del año 2010, con la publicación del Decreto Supremo de Adjudicación en el Diario Oficial.

La Etapa de Explotación tiene una duración de 300 (trescientos) meses corridos, contados desde la fecha de Autorización de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras señalada en el artículo 1.10.7 de las Bases de Licitación.

En términos generales, el proyecto consiste en el diseño, construcción, mantención y explotación de un recinto especialmente habilitado para custodiar los vehículos retirados de circulación o de las vías públicas, por orden de una Autoridad (Carabineros de Chile,

Inspectores Municipales e Inspectores Fiscales), en cumplimiento de la Ley de Tránsito (ley 18.290).

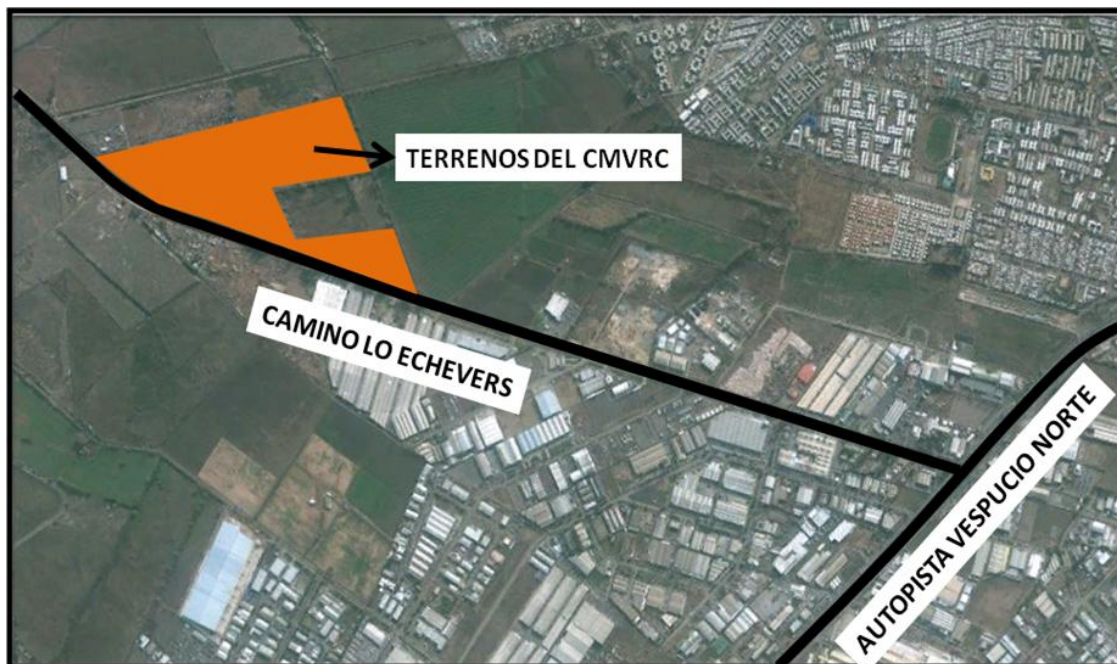
El Concesionario tiene la obligación de trasladar a dicho Centro de Custodia los vehículos retirados de circulación desde el lugar que determine la Autoridad, todo en condiciones de eficiencia, seguridad y confiabilidad. A su vez el Concesionario tiene el derecho a cobrar tarifas por los servicios de traslado y custodia, de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación.

También el proyecto ha considerado un área exclusiva, especialmente habilitada para uso de las Fiscalías Regionales Metropolitanas, con una capacidad para 200 vehículos. Para los vehículos que se custodien en esta área, no se contempla el cobro de tarifas por traslado y custodia.

2.7.2 Características del Proyecto de Concesión

El proyecto se encuentra ubicado en la comuna de Quilicura, en el Camino Lo Echevers N 840, a 2,8 kilómetros de la Autopista Urbana Concesionada Américo Vespucio Norte, en un terreno de 26,5 hectáreas, según se muestra en la siguiente figura:

Ubicación del Proyecto



Como parte de las obras relevantes ejecutadas por la Sociedad Concesionaria se encuentran las siguientes:

- Acceso Vial desde el Camino Lo Echevers
- Puente sobre el Canal de aguas lluvias San Luis
- Edificio Administrativo de 570 m2, en el que se ubican las oficinas de la Sociedad Concesionaria, Inspección Fiscal y la atención de público.
- Vialidad Interna
- Área de Parqueadero de Vehículos para la custodia de los vehículos, con una superficie de 24 hectáreas y una capacidad aproximada para 11.000 vehículos livianos, de los cuales

existe un área segregada con una capacidad para recibir 200 vehículos provenientes de procesos asociados a las Fiscalías Regionales Metropolitanas, que tiene un régimen especial. La configuración interna del Área del Parqueadero del CMVRC se adaptará, dependiendo del tipo de vehículo que deba recibir, buscando generar zonas segmentadas por las diferentes tipologías de vehículos y cumpliendo con un uso eficiente del Parqueadero.

- Obras, equipamientos y sistemas de seguridad y vigilancia, asociadas a la seguridad de las personas, instalaciones y bienes del CMVRC.
- Plataforma Tecnológica como sistema de comunicaciones con los diferentes organismos públicos relacionados y con los usuarios, como para el control de la operación de la Concesión.

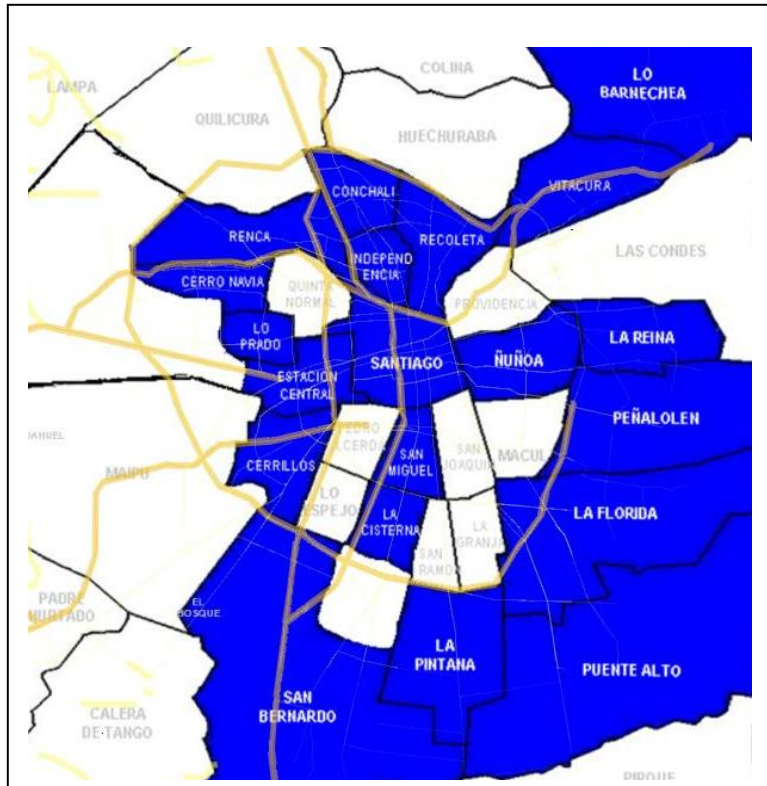
2.7.3 Del Área Concesionada

En el Anexo 9.6 se incluye el Plano del Área de la Concesión, aprobado por el Inspector Fiscal de Construcción del Contrato, en el contexto de la aprobación del proyecto definitivo.

2.7.4 De los Convenios de Mandato

La ejecución del proyecto Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación (CMVRC) fue delegado al MOP, a través de la suscripción de Convenios de Mandato, por 20 Municipios de la Provincia de Santiago, incluidos San Bernardo y Puente Alto, los cuales se señalan a continuación:

- Cerrillos
- Cerro Navia
- Conchalí
- Estación Central
- Independencia
- La Cisterna
- La Florida
- La Pintana
- La Reina
- Lo Barnechea
- Lo Prado
- Ñuñoa
- Peñalolén
- Puente Alto
- Recoleta
- Renca
- San Bernardo
- San Miguel
- Santiago
- Vitacura



Los Municipios que no suscribieron Convenio de Mandato, se pueden incorporar al proyecto a través de los Servicios Complementarios indicados en las Bases de Licitación.

2.8 Descripción de los Servicios

a) Servicios Básicos

De acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación Artículo 1.10, una vez iniciada la Etapa de Explotación de la obra, el Concesionario deberá proporcionar, de acuerdo al artículo 1.10.2 de las BALI, los siguientes servicios básicos:

- a.1) Recepción, Traslado y Entrega de Vehículos al CMVRC (RTE), de los vehículos retirados de circulación y/o de las vías o espacios públicos, de conformidad a lo establecido en la Ley N°18.290, Ley de Tránsito: se refiere a lo establecido en A), a.1), a.2), a.3), a.4), a.5 y a.6) del Artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación.
- a.2) Servicio de Custodia de Vehículos en el CMVRC, de los vehículos retirados de circulación por orden de la Autoridad, desde el momento de la entrega del vehículo en el CMVRC y durante todo el período que permanezca en el CMVRC: se refiere a lo establecido en B), b.1), b.2) y b.3) del Artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación.

b) Servicios Especiales Obligatorios

De acuerdo a lo indicado en las bases de licitación Artículo 1.10, una vez iniciada la Etapa de Explotación de la obra, la Sociedad Concesionaria deberá proporcionar, de acuerdo al artículo 1.10.3 de las BALI, los siguientes Servicios Especiales Obligatorios:

- b.1) Servicio de RTE y Custodia en el CMVRC de Vehículos a Requerimiento de Fiscalía o Tribunal Oral en lo Penal: se refiere a lo establecido en A) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
- b.2) Servicio de Conservación de las Obras, Equipamiento y Material Rodante: se refiere a lo establecido en B) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
- b.3) Servicio de Aseo: se refiere a lo establecido en C) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
- b.4) Área para Servicios Higiénicos: se refiere a lo establecido en D) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
- b.5) Servicio de Vigilancia y Seguridad: se refiere a lo establecido en E), e.1), e.2), e.3) y e.4 del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
- b.6) Servicio de Información: se refiere a lo establecido en F) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
- b.7) Traslado Inicial de Vehículos: se refiere a lo establecido en G) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
- b.8) Servicio de Estacionamientos para Público en General: se refiere a lo establecido en H) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.
- b.9) Servicio de Recaudación por Servicio de Grúas a Terceros: se refiere a lo establecido en I) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.

b.10) Servicio de Acercamiento para Devolución de Vehículos: se refiere a lo establecido en J) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.

b.11) Servicio de Atención a Usuarios: se refiere a lo establecido en K) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación.

c) Servicios Complementarios: Por ahora no se tiene contemplado proponer Servicios Complementarios.

De acuerdo a lo indicado en las Bases de Licitación Artículo 1.10.4, la Sociedad Concesionaria mediante solicitud al Inspector Fiscal, en cualquier instante del período de concesión, podrá proponer servicios complementarios, por los cuales tendrá derecho a percibir ingresos mediante el cobro del precio a los usuarios de estos servicios.

2.9 Información a Entregar al Inspector Fiscal de Explotación

Durante la Etapa de Explotación, y en virtud de lo establecido en los numerales 1.8.6.2 y 2.5.6 de las Bases de Licitación, el Concesionario deberá proporcionar al Inspector Fiscal la siguiente información:

- a) Estados financieros trimestrales y anuales de la Sociedad Concesionaria, presentados en el formato (FECU) exigido por la Superintendencia de Valores y Seguros. En las notas de dichos estados se deberán individualizar los ingresos de explotación desglosados en ingresos por cobro de tarifas, Servicios Complementarios, u otros cobros autorizados por el MOP, también deberá incluirse el desglose de los costos de operación y mantención de la obra y explicitarse el tipo de deuda (moneda, plazo, interés, tasa de amortización, etc.). Los estados financieros anuales se presentarán debidamente auditados. Este informe deberá ser entregado dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de entrega de los mismos a la Superintendencia de Valores y Seguros.
- b) Organización y personal superior de la Sociedad Concesionaria cada vez que se produzca un cambio. Este informe deberá ser entregado dentro de los 15 (quince) días de producido el cambio.
- c) Informes trimestrales durante el primer y segundo año de operación, a ser entregados dentro de los primeros 15 días de cada trimestre, según se indica en el artículo 2.6.2.6 de las Bases de Licitación; y anuales entre el tercer año y hasta el término de la concesión, de la gestión ambiental y territorial durante la etapa de explotación, considerando la normativa ambiental vigente y normativa de regulación territorial, las medidas de mitigación, restauración, compensación, plan de prevención de riesgos, control de accidentes, plan de seguimiento ambiental y demás exigencias definidas en la DIA, en la Resolución de Calificación Ambiental del Proyecto y/o sus actividades, según corresponda, y en el artículo 2.6.2; de las Bases de Licitación.
- d) Información de todos los ingresos de la Sociedad Concesionaria desglosados: ingresos por tarifas de RTE y Custodia considerados en la Liquidación de Devolución, de conformidad a lo establecido en el artículo 1.10.2 letra b.3) de las Bases de Licitación; ingresos por servicios especiales obligatorios; ingresos por servicios complementarios, desglosados por tipo de servicio, según se indica en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación; ingresos por remates y por concepto de ingresos mínimos garantizados. Esta información deberá ser entregada mensualmente por el Concesionario, dentro de los primeros 10 (diez) días de cada mes. Cada ingreso debidamente desglosado, deberá convertirse al valor de la UF del día en que se emitió el respectivo documento de requerimiento de pago.

- e) Información mensual de los tiempos de respuesta del concesionario para llegar al lugar de retiro de un vehículo ordenado por la Autoridad. Esta información deberá considerar al menos lo siguiente: fecha, identificación del vehículo, identificación del propietario, identificación de la Autoridad que solicita el retiro, causa del retiro, comuna donde se realiza el retiro, hora de llamada por parte de la Autoridad, hora de llegada al lugar de retiro, tiempo de respuesta en minutos. Sin perjuicio de lo establecido en a.3), letra A) del artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación, esta información deberá incluir aquella relativa al porcentaje de vehículos cuyos tiempos de respuesta hubieran sido superiores a 60 minutos e inferiores a 90 minutos y el porcentaje de vehículos cuyos tiempos de respuesta hubieran sido iguales o superiores a 90 minutos dentro del mes que se informa. Adicionalmente, se deberán identificar aquellos casos en los cuales la prestación del servicio de RTE hubiera registrado un tiempo de respuesta superior a los 35 minutos y, además, se haya realizado en condiciones anormales de operación, producidas por eventos que impidan el acceso normal al lugar de retiro solicitado por la Autoridad, tales como: inundaciones, nieve, sismos, congestión, accidentes, desvíos de tránsito, manifestaciones o actos sociales masivos (eventos deportivos, recitales, protestas), entre otros. Esta última información deberá acompañar los antecedentes fundados que acrediten dichas condiciones anormales.

Estos antecedentes deberán ser entregados dentro de los primeros 10 (diez) días del mes siguiente al informado.

- f) Informe mensual de flujos diarios de vehículos retirados de circulación y entregados en el CMVRC, por tipo de vehículos, y tarifas aplicadas por Custodia y RTE. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros 10 (diez) días del mes siguiente al mes informado.
- g) La información sobre estadísticas, mediciones y controles a que se refieren las Bases de Licitación.
- h) Cambios que se planteen en la propiedad de la Sociedad Concesionaria, y obligación a informar oportunamente y solicitar la correspondiente autorización.
- i) Información mensual de reclamos presentados por los usuarios, identificando al usuario y el reclamo que haya formulado, la fecha del reclamo, la respuesta dada por el concesionario y las medidas adoptadas si fuera el caso. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros 15 (quince) días del mes siguiente al período informado.
- j) Información acerca de los accidentes ocurridos en el Área de Concesión, y durante el traslado de los vehículos retirados de circulación. Esta información deberá ser entregada por el Concesionario mensualmente.
- k) Informe mensual de facturas canceladas por servicios de traslado prestados por grúas de terceros distintas a las de la Sociedad Concesionaria, de conformidad a lo establecido en el artículo 1.10.3 letra l) de las Bases de Licitación. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros 10 (diez) días del mes siguiente al informado.
- l) Informe trimestral del valor del índice UAPj señalado en el artículo 1.10.17 de las Bases de Licitación. Este informe deberá ser entregado dentro de los primeros 10 (diez) días de cada trimestre.

- m) Cualquier otra información que el Inspector Fiscal requiera por escrito al Concesionario, para fiscalizar el adecuado cumplimiento del Contrato durante la Etapa de Explotación.

2.10 Difusión Reglamento de Servicio de la Obra

La Sociedad Concesionaria deberá publicar un extracto del Reglamento, una vez aprobado por el Inspector Fiscal, en un diario de circulación nacional y en un diario de circulación local. Dicho extracto se mantendrá a disposición gratuita de los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria. El Reglamento de Servicio de la Obra aprobado podrá ser también consultado por los usuarios en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

3 OBJETIVOS DE LA OPERACIÓN

3.1 Objetivos Generales de la Operación

Las operaciones detalladas en este documento tienen por propósito describir el conjunto de actividades que realizará el Concesionario para satisfacer y dar cumplimiento a los Servicios Básicos, Servicios Especiales Obligatorios y Complementarios detallados en el Numeral 1.10.2, 1.10.3 y 1.10.4 de las Bases de Licitación.

3.2 Cobertura de los Servicios

La cobertura incluye los servicios detallados en las Bases de Licitación, y descritos en el punto 1.7 de este Reglamento.

El área geográfica abarca las 20 comunas que suscribieron Convenio de Mandato con el MOP para incorporarse a esta concesión, las cuales son:

Cerrillos	La Cisterna	Lo Prado	Renca
Cerro Navia	La Florida	Ñuñoa	San Bernardo
Conchalí	La Pintana	Peñalolén	San Miguel
Estación Central	La Reina	Puente Alto	Santiago
Independencia	Lo Barnechea	Recoleta	Vitacura

El Concesionario podrá establecer convenios con otras municipalidades para proporcionarles los servicios de RTE y Custodia, los que se incorporarán a través de Servicios Complementarios en las condiciones establecidas en el artículo 1.10.4, literal a) de las Bases de Licitación.

La cobertura también incluye los servicios de RTE y de Custodia, para aquellos vehículos que requieran ser custodiados a solicitud de las Fiscalías Regionales Metropolitanas o Tribunal Oral en lo Penal como solicitud pericial o decomiso, para un cupo máximo de 200 vehículos en forma gratuita.

Sin perjuicio de lo anterior, el Concesionario también podrá celebrar convenios particulares con las Fiscalías Regionales Metropolitanas, Tribunales de Juicio Oral en lo Penal u otras instituciones, las que se incorporarán al contrato a través de los Servicios Complementarios, definidos en el artículo 1.10.4, los cuales deberán ser aprobados por el Inspector Fiscal.

3.3 Objetivos Específicos

Proveer los servicios, bajo los mayores niveles de calidad, potenciando los estándares de eficiencia y niveles de servicio establecidos en las Bases de Licitación.

Proveer los servicios sujetándose a los procesos, protocolos y procedimientos estipulados en las Bases de Licitación, Protocolo de Acuerdo con Carabineros de Chile, el presente Reglamento y los Planes de Trabajo establecidos en las Bases de Licitación.

3.3.1 Servicios Básicos

3.3.1.1 Recepción, Traslado y Entrega de Vehículos al CMVRC (RTE)

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Recepción, Traslado y Entrega de Vehículos al CMVRC (RTE), según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

Como parte de la gestión de este servicio, la Sociedad Concesionaria mantendrá una permanente coordinación con las Instituciones involucradas en el proyecto, a saber: Carabineros de Chile, Municipalidades suscritas al proyecto, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Fiscalías Regionales Metropolitanas, Juzgados de Policía Local, sobre la base de los protocolos, convenios y/o acuerdos establecidos con ellos, según corresponda.

3.3.1.2 Servicio de Custodia de Vehículos en el CMVRC

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Custodia de Vehículos en el CMVRC, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

Como parte de la gestión de este servicio, la Sociedad Concesionaria mantendrá una permanente coordinación con las Instituciones involucradas en el proyecto, a saber: Carabineros de Chile, Municipalidades suscritas al proyecto, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Fiscalías Regionales Metropolitanas, Juzgados de Policía Local, sobre la base de los instructivos, protocolos, convenios y/o acuerdos establecidos con dichas Instituciones, según corresponda.

3.3.2 Servicios Especiales Obligatorios

3.3.2.1 Servicio de RTE y Custodia en el CMVRC de Vehículos a Requerimiento de Fiscalía o Tribunal Oral en lo Penal

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de RTE y Custodia en el CMVRC de Vehículos a Requerimiento de alguna Fiscalía Regional Metropolitana o Tribunal Oral en lo Penal, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica, coordinación con dichas Fiscalías, y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.2 Servicio de Conservación de las Obras, Equipamiento y Material Rodante

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Mantenimiento de las Obras de Infraestructura, Equipamiento y Material Rodante del CMVRC, según lo indicado en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las respectivas tareas de mantenimiento.

3.3.2.3 Servicio de Aseo

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Aseo del CMVRC, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.4 Área para Servicios Higiénicos

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Área para Servicios Higiénicos, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.5 Servicio de Vigilancia y Seguridad

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Vigilancia y Seguridad del CMVRC, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.6 Servicio de Información

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Información, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.7 Traslado Inicial de Vehículos

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Traslado Inicial de Vehículos, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica, coordinación con los municipios, y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.8 Servicio de Estacionamientos para Público en General

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Estacionamientos para Público en General, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.9 Servicio de Recaudación por Servicio de Grúas a Terceros

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Recaudación por Servicio de Grúas a Terceros, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.10 Servicio de Acercamiento para Devolución de Vehículos

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Acercamiento para Devolución de Vehículos, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la provisión del recinto, instalaciones y equipamiento, según lo establecido en las Bases de Licitación, la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.2.11 Servicio de Atención a Usuarios

La Sociedad Concesionaria asumirá la ejecución y gestión integral del Servicio de Atención a Usuarios, según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la provisión de las oficinas de atención a usuarios, según lo establecido en la Bases de Licitación, la planificación, organización, dirección técnica y ejecución de las tareas del servicio.

3.3.3 Servicios Complementarios

Una vez iniciada la Etapa de Explotación la Sociedad Concesionaria evaluará que servicios propondrá al MOP y procederá de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.4 de las Bases de Licitación.

4 DE LAS RELACIONES ENTRE EL MOP Y LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

4.1 Régimen de Administración

El régimen de administración estará constituido por:

- a) Las relaciones entre la Sociedad Concesionaria y el Ministerio de Obras Públicas, se realizarán por el Gerente General o su representante, según corresponda por parte de la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal, por parte del MOP.
- b) Existe una Comisión de Gestión y Coordinación de Aspectos Operativos de los Servicios de la Concesión que se describe en el numeral 1.10.20, la cual tendrá las funciones de gestión y coordinación de los aspectos operativos de los servicios establecidos en las Bases de Licitación. Dicha Comisión estará formada por el Inspector Fiscal de la Concesión, el Gerente General de la Sociedad Concesionaria o su representante, y otras instituciones directamente relacionadas con la ejecución del proyecto, tales como, Carabineros de Chile, Fiscalías Regionales Metropolitanas, Municipios, otras, dependiendo de los aspectos operativos a tratar. El Inspector Fiscal por iniciativa propia o a requerimiento del Concesionario, convocará a la comisión para la gestión y coordinación de los aspectos operativos de los servicios establecidos en las Bases de Licitación.
- c) La Inspección Técnica de la Explotación (ITE), que tendrá por objeto asesorar y apoyar al Inspector Fiscal en la inspección de la obra en lo que dice relación con el cumplimiento de las especificaciones técnicas, normas y exigencias territoriales y ambientales de la operación del Recinto, equipamientos y servicios y, en el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la Obra y de las normas de seguridad. El Director General de Obras Públicas (DGOP), a proposición del Inspector Fiscal, definirá la estructura que tendrá la Inspección Técnica de la Explotación de la Obra para el cumplimiento de sus objetivos.

4.1.1 Inspector Fiscal durante la Explotación

De acuerdo al artículo 1.8.1 de las Bases de Licitación, el Inspector Fiscal de la etapa de Explotación, corresponde a quien el DGOP le haya encargado fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión en esta etapa, es decir, desde la fecha de su nombramiento hasta el término de la concesión y, en general, le corresponderá velar directamente por la correcta explotación de la concesión.

En el contrato existirá un Inspector Fiscal Titular y un Inspector Fiscal suplente, quién actuará como subrogante en caso de impedimento del titular sin tener que acreditar esta condición ante terceros.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.8.1.1 de las Bases de Licitación, entre otras actividades, corresponderá al Inspector Fiscal de la Etapa de Explotación:

- a) Fiscalizar el contrato de concesión durante el período de explotación.
- b) Entregar a la DGOP los reportes que esta Dirección solicite relativos a la gestión de la concesión.
- c) Realizar los análisis pertinentes de los antecedentes que debe entregar la Sociedad Concesionaria.
- d) Fiscalizar el cumplimiento de los requerimientos del Plan de Conservación y Programa Anual de Conservación de las Obras, Equipamiento y Material Rodante establecido en el artículo 2.5.3 de las Bases de Licitación.
- e) Fiscalizar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- f) Proponer la aplicación de multas.
- g) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de los aspectos jurídicos, contables, administrativos y, en general, de cualesquiera otros que emanen de los documentos del contrato.
- h) Todas las que corresponden al Inspector Fiscal de la Etapa de Construcción relacionadas con la ingeniería de los proyectos, entrega de terrenos y la construcción cuando se realicen obras durante la fase de explotación, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1.8.1.1 de las Bases de Licitación.
- i) Fiscalizar, el cumplimiento de la normativa ambiental y territorial, y de las exigencias ambientales y territoriales contenidas en las Bases de Licitación.
- j) Dictar órdenes e instrucciones para el cumplimiento del Contrato de Concesión.
- k) Llevar el Registro de bienes y derechos afectos a la concesión; de acuerdo a lo establecido en el artículo 46 N° 2 del Reglamento de la Ley de Concesiones. Dicho registro deberá actualizarse cada 6 (seis) meses, pudiendo el Inspector Fiscal actualizarlo en un plazo menor en caso de ser conveniente.
- l) Fiscalizar los pagos que deba realizar la Sociedad Concesionaria al MOP de acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación.
- m) Revisar la Información estadística entregada por el Concesionario.

- n) Abrir y llevar un Libro de Explotación de la obra desde que sea designado.
- o) Enviar mensualmente un informe ejecutivo al DGOP que indique el grado de cumplimiento del contrato de concesión.
- p) Remitir la información que reciba en virtud del artículo 1.8.6.2 de las Bases de Licitación, a solicitud de las municipalidades señaladas en el artículo 1.2.5 de las Bases de Licitación.
- q) Fiscalizar el cumplimiento del Reglamento de Servicio de la obra.
- r) Fiscalizar el correcto cobro de las tarifas y el cumplimiento del régimen tarifario.
- s) Establecer mecanismos de coordinación con las respectivas municipalidades suscritas al proyecto, señaladas en el artículo 1.2.5 de las Bases de Licitación.
- t) Cualesquiera otras establecidas en las Bases de Licitación.

4.1.2 Comisión de Gestión y Coordinación de Aspectos Operativos de los Servicios de la Concesión

De acuerdo a lo establecido en el artículo 1.10.20 de las Bases de Licitación, durante la Etapa de Explotación, el Inspector Fiscal por iniciativa propia o a requerimiento del Concesionario, convocará a una comisión para la gestión y coordinación de los aspectos operativos de los servicios establecidos en las Bases de Licitación.

Dicha Comisión estará formada por el Inspector Fiscal de la Concesión, el Gerente General de la Sociedad Concesionaria o su representante, y otras instituciones directamente relacionadas con la ejecución del proyecto.

En la primera sesión de esta Comisión que convoque el Inspector Fiscal, se definirá la forma y el procedimiento para su funcionamiento. De las sesiones y de los acuerdos que se adopten en este Comité se levantará un acta que será firmada por todos sus integrantes.

4.1.3 De las relaciones de la Sociedad Concesionaria con el Inspector Fiscal de Explotación y con Comisión de Gestión y Coordinación de Aspectos Operativos de los Servicios de la Concesión

Toda comunicación y relación entre el Concesionario y el MOP se canalizará a través del Gerente General o su representante, en el caso del primero y del Inspector Fiscal, en el segundo caso, sin perjuicio de las instancias de apelación establecidas en la Ley de Concesiones de Obras Públicas, su Reglamento y las Bases de Licitación.

El Inspector Fiscal de Explotación determinará el sistema de comunicaciones que utilizará con el Concesionario durante la concesión, usando como documento oficial el Libro de Explotación de la Obra señalado en el artículo 1.10.11 de las Bases de Licitación y la forma de archivo y registro de los documentos que se emitan, los que se considerarán oficiales para todos los efectos contractuales.

Para los efectos de la administración y ejecución del contrato de concesión, tanto el Inspector Fiscal como el Concesionario tienen todas las facultades, derechos y obligaciones que les otorgan e imponen las Bases de Licitación.

De acuerdo a lo indicado en el artículo 1.8.7 de las Bases de Licitación, las órdenes o resoluciones escritas que en el curso de la concesión dicte el Inspector Fiscal, sea sobre las obras u otros aspectos que se relacionen con el contrato de concesión, podrán reponerse, por escrito, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes de recibida la notificación, ante el mismo Inspector Fiscal que las dictó. A estos efectos se entenderá recibida cuando conste en el Libro de Explotación, o se haya enviado por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. Dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes, éste se pronunciará sobre la reposición solicitada, manteniendo a firme la orden o resolución, modificándola o dejándola sin efecto.

Una vez resuelta la reposición, la Sociedad Concesionaria podrá apelar ante el DGOP, dentro de un plazo de 3 (tres) días hábiles, a contar de la fecha en que hubiera sido recibida la notificación. A estos efectos se entenderá recibida cuando conste en el Libro de Explotación, o se haya enviado por cualquier medio que permita tener constancia de su recepción. El Director General de Obras Públicas resolverá la apelación, en un plazo no mayor de 10 (diez) días hábiles, contados desde su recepción en la oficina de partes de la DGOP, pudiendo decretar orden de no innovar.

En ningún caso la interposición de la reposición o de la apelación suspenderá los efectos de la resolución u orden reclamada, cuando ésta comprometa la seguridad del usuario, la continuidad en la prestación del servicio o la calidad de la obra ofrecida.

Respecto de las sesiones y de los acuerdos que se adopten en el Comité de Gestión y Coordinación de Aspectos Operativos de los Servicios de la Concesión, éstos serán sin perjuicio de la responsabilidad de la Sociedad Concesionario de dar cumplimiento a todas las exigencias establecidas en el Contrato de Concesión.

5 DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

5.1 Administración del Contrato

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

Por otra parte la Sociedad Concesionaria tendrá un Gerente de Operaciones quién estará encargado específicamente de la Operación y que dependerá del Gerente General de la Sociedad Concesionaria.

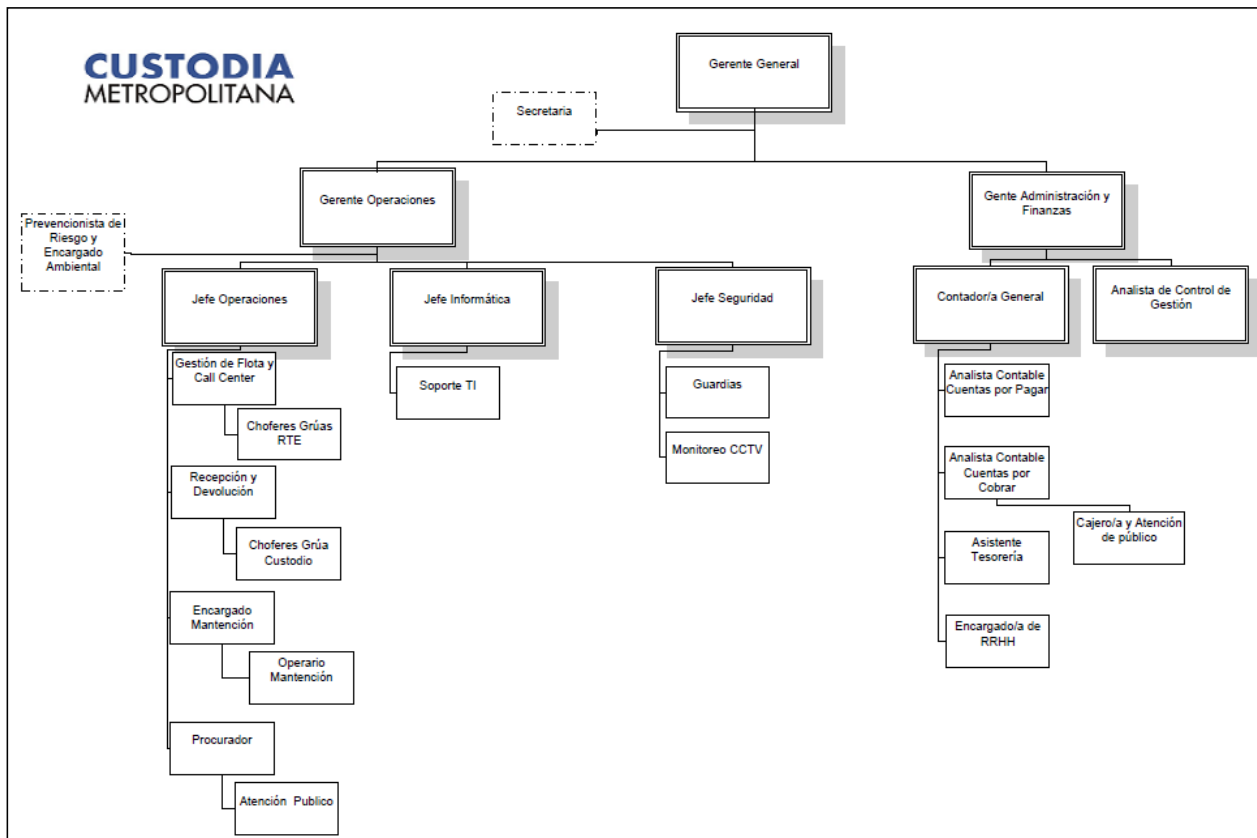
El Gerente General actuará como representante de la Sociedad Concesionaria ante el MOP, siendo subrogado por el Gerente de Operaciones.

5.2 Organización de la Sociedad Concesionaria en el CMVRC

5.2.1 Organigrama del Concesionario para el CMVRC

Con la finalidad de poder prestar los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios durante la Etapa de Explotación, la Sociedad Concesionaria ha definido una estructura organizacional, la cual podrá tener adecuaciones en el tiempo, en la medida que se requieran incorporar mejoras basadas en la experiencia que se vaya adquiriendo con la operación del CMVRC. El organigrama que describe la estructura se muestra en la siguiente figura:

ORGANIGRAMA CMVRC



5.2.2 Dotación General de Personal

La estructura interna de la Sociedad Concesionaria parte del Gerente General, quien es el máximo responsable de la gestión en su conjunto y administrador de los medios y recursos asignados.

Todas las relaciones con el Inspector Fiscal así como otras Autoridades se efectuarán a través del Gerente General de la Sociedad Concesionaria y en caso de ausencia de éste por parte del Gerente de Operaciones, quien oficiará como su Representante ante el MOP.

5.2.2.1 Gerente General

Es el máximo responsable de la gestión general del Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación.

El Gerente General actuará como representante de la Sociedad Concesionaria ante el MOP, otras Instituciones, Autoridades y organizaciones relacionadas con el proyecto, siendo subrogado por el Gerente de Operaciones.

Es el encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades comerciales, administrativas, de mantención y de operación de la Sociedad Concesionaria, establecidas en las Bases de Licitación.

5.2.2.2 Gerente de Operaciones

Es el máximo responsable de la operación del CMVRC, actuando por delegación del Gerente General.

Entre sus funciones se encuentran:

- Será el encargado de dirigir, coordinar, evaluar, desarrollar y controlar el funcionamiento de las distintas áreas y servicios de la Concesión, que conforman el CMVRC.
- Deberá mantener y generar un flujo permanente de información relativa a indicadores de servicio, capacidades, tecnologías, proyecciones, decisiones y lineamientos de cada área del CMVRC, a la Gerencia General de la Sociedad Concesionaria.
- Informar al Gerente General sobre el funcionamiento y nivel de operación del CMVRC.
- Planificar y establecer normas y políticas de la explotación del CMVRC, con el objetivo de orientar y definir las pautas a seguir por las distintas unidades constituyentes.
- Establecer parámetros tecnológicos de operación, que aseguren un funcionamiento acorde con los estándares operacionales establecidos en las Bases de Licitación.
- Evaluar y controlar el correcto funcionamiento de las distintas áreas operativas del CMVRC.
- Responsable de la prestación de los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.
- Tomar decisiones en el ámbito estratégico de las operaciones del CMVRC.
- Responsable del seguimiento periódico de los estándares de servicio del CMVRC.

5.2.2.3 Gerencia de Administración y Finanzas

Es el máximo responsable de mantener los servicios de Contabilidad, Finanzas, Recursos Humanos, Auditoría, Presupuestos y Control de Gestión, de acuerdo a las políticas definidas por la Gerencia General de la Sociedad Concesionaria y los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, salvaguardando la fidelidad de los registros y el cumplimiento de la normativa financiera y tributaria vigente.

5.2.2.4 Contador General

El Contador tendrá bajo su responsabilidad la facturación, cobro de servicios, pagos de obligaciones, presupuestos, análisis de resultados y procesos de adquisiciones de la Sociedad Concesionaria.

Mantener un adecuado respaldo de los registros contables de acuerdo a las normas locales, corporativas y legales.

Confeccionar reportes semanales, mensuales, trimestrales y anuales requeridos por la administración interna, la normativa financiera local o tributaria legal.

Asegurar el cumplimiento en la declaración y pago de las obligaciones fiscales y municipales.

Interactuar con los responsables de las distintas áreas de la Concesionaria con el objetivo de tomar medidas preventivas y correctivas para el cumplimiento de los procedimientos administrativos, y los estándares de calidad de servicio en el soporte a los procesos de Operaciones.

5.2.2.5 Encargado de RRHH

El responsable de Recursos Humanos y Administración, tendrá bajo su responsabilidad el mantenimiento de los expedientes del personal, los aspectos formativos y las relaciones con los trabajadores, así como todo el desarrollo administrativo inherente a la gestión del área.

Será de su competencia la coordinación de los procesos de remuneraciones y responsable de la correcta liquidación de los haberes y descuentos de los trabajadores y de su oportuno pago. Emisión del Libro de Remuneraciones y centralización del mismo.
Promover el buen clima organizacional.
Interactuar con la CCAF y con la Mutualidad de Seguridad respectivas para una óptima atención de los trabajadores en sus ámbitos de acción.
Confeccionar reportes semanales, mensuales, trimestrales y anuales requeridos por la administración interna, la normativa laboral, financiera local o tributaria legal.

5.2.2.6 Secretaria

La secretaria asiste a la Gerencia. Será de su responsabilidad mantener los archivos de la Concesionaria que determine la gerencia.
Apoyar en las labores administrativas, contables y operacionales que se le encomienden, que estén dentro de sus competencias profesionales.

5.2.2.7 Analista Contable – Cuentas por Pagar

Es responsable del análisis, registro y seguimiento de cuentas por pagar, asegurando la correcta imputación contable al momento del ingreso de documentos y el oportuno pago a proveedores.
Entrega el libro de compras con los impuestos derivados de las compras determinados, conciliado con la contabilidad y el auxiliar de cuentas por pagar.

5.2.2.8 Analista Contable – Cuentas por Cobrar

Es responsable del análisis, registro y seguimiento de cuentas por cobrar, asegurando la correcta imputación contable revisando la interfase de las ventas y así como la validación y supervisión de la correcta contabilización de las interfases de los cobros.
Es encargado de cajeros, cumpliendo un rol de supervisión y control de los cierres de caja y turnos de cajeros.
Analiza la cuadratura de los medios de pago con la venta respectiva.
Analiza las rendiciones de Transbank.
Entrega el libro de ventas con los impuestos derivados de las ventas determinados, conciliado con la contabilidad y el auxiliar de cuentas por cobrar.

5.2.2.9 Analista de Control de Gestión

Responsable de evacuar los informes de gestión solicitados por las gerencias.
Elaboración de reportes de: KPI, control presupuestal, indicadores operacionales y financieros.

5.2.2.10 Cajero y Atención de Público

Responsable de asegurar una facturación fiel a la liquidación de la orden de servicio.
Correcta operación de facturación electrónica.
Correcta operación del POS.
Responsable directo del adecuado resguardo de los valores de la venta y recaudación y de la fiel cuadratura de la venta con su recaudación por el propio turno.
Realizar los procedimientos indicados a sus funciones con rigurosidad.

5.2.2.11 Asistente de Tesorería.

Ser un soporte a la gerencia de administración y finanzas en la administración de los fondos financieros de la Concesionaria.

Preparación de flujos de caja. Reportes financieros, semanales, mensuales, trimestrales y anuales.

Giro de cheques, preparación nóminas de pago, contabilización diaria de la cartola, revisión de depósitos.

Conciliación bancaria diaria.

5.2.2.12 Encargado Recinto (Recepción y devolución)

Encargado de recibir y devolver los vehículos, en perfectas condiciones cumpliendo el 100% el procedimiento.

5.2.2.13 Gestores de Flota

Realizar la coordinación de las RTE que se soliciten por la plataforma tecnológica o call center, de forma eficiente y controlando la operación para el cumplimiento de los tiempos de respuesta exigidos en las Bases de Licitación.

5.2.2.14 Procurador

Encargado de llevar la relación con las diferentes autoridades

5.2.2.15 Encargado de Mantenición

Mantener los activos del CMVRC en perfectas condiciones, respetando el plan de mantención exigido por el fabricante. También será responsable por la correcta ejecución del plan y programa anual de conservación de las Obras y material rodante

5.2.2.16 Choferes de grúa

Operador de los grúas, deberá velar por el traslado de los vehículos retirados en perfectas condiciones y en los tiempos determinados.

5.2.2.17 Horarios

El Gerente de Explotación tendrá como centro de operaciones el CMVRC, estando localizable en todo momento, durante el horario de atención de público.

El Contador, Jefe de RRHH/Administración, Auxiliares y la Secretaria desempeñarán sus funciones en horario administrativo.

El horario de atención de público es de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 horas.

Los Encargados se desempeñarán en sistema de turnos.

5.3 Obligaciones y derechos de la Sociedad Concesionaria

5.3.1 Obligaciones de la Sociedad Concesionaria

- La Sociedad Concesionaria está obligada a prestar los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios estipulados en el Contrato de Concesión, los cuales se deben otorgar de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.
- Destinar las instalaciones, equipo y personal para la prestación de los servicios exclusivamente a los fines para los cuales han sido otorgados.
- La Sociedad Concesionaria está obligada a dar un trato digno, igualitario y cortés a los usuarios y para ello cuenta con personal debidamente capacitado para garantizar una buena atención.
- Cumplir con todas las disposiciones legales, reglamentarias, técnicas y administrativas establecidas en las Bases de Licitación y en los restantes documentos que conforman el contrato de concesión.
- Mantener y conservar las dependencias en adecuadas condiciones en lo que se refiere a ornato y aseo.
- Serán de cuenta exclusiva del Concesionario las contribuciones e impuestos Fiscales, municipales o de cualquier otra naturaleza a que pudiera estar afecta la prestación y explotación de los servicios básicos, especiales obligatorios y complementarios señalados en las Bases de Licitación, o los derechos que de ella emanen, incluidos el pago de derechos, multas o sanciones que se le impusieran por cualquier autoridad judicial, administrativa, municipal u otras, y en general cualquiera responsabilidad que tenga como causa o se derive del ejercicio de los derechos que confiere la prestación y explotación de cada servicio.
- Dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la fecha de término de la concesión, el Concesionario retirará de las instalaciones, todo el equipo, materiales y accesorios de su propiedad, siempre que pueda separarlos sin causar detrimento y no estén afectos a la concesión, lo que será calificado por el Inspector Fiscal. Si no lo hiciera, se entenderá que ha hecho abandono de estos elementos y que el MOP podrá disponer de ellos, quedando a beneficio de éste, sin indemnización alguna por parte del MOP o el Fisco, conforme a lo señalado en el artículo 15 del D.S. MOP N° 900 de 1996. El Inspector Fiscal mantendrá un registro de todos los bienes y derechos afectos a la concesión. Será obligación del Concesionario informar y entregar los antecedentes de los bienes o derechos que adquiera durante la concesión con el objeto que el Inspector Fiscal los califique como afectos o no a la concesión.
- Permitir al Inspector Fiscal o a quien éste designe inspeccionar los registros operacionales que sean obligatorios de llevar por el Concesionario, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación.
- La Sociedad Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal a través del Libro de Explotación de la Obra, en relación con las obligaciones asumidas en virtud del Contrato de Concesión.

- Permitir al Inspector Fiscal o a quien éste designe, inspeccionar el estado de las obras de la concesión para el control de los estándares que le sean aplicables, de conformidad con las exigencias establecidas en las Bases de Licitación.
- Velar por el cumplimiento de los estándares del material rodante.
- Dar acceso al Inspector Fiscal o a quien éste designe al material rodante, equipos e instalaciones.
- El Concesionario, no podrá cobrar tarifas discriminatorias a usuarios de la misma categoría, entendiéndose por ella, aquella que incluye un mismo tipo de usuario y servicio, según lo califique el Inspector Fiscal.
- Serán de exclusivo cargo, costo y responsabilidad de la Sociedad Concesionaria el diseño y ejecución de las obras complementarias que durante la Etapa de Explotación, sean necesarias para alcanzar los estándares establecidos en las Bases de Licitación.

5.3.2 Derechos de la Sociedad Concesionaria

- El Concesionario tendrá derecho a cobrar las tarifas por los servicios básicos, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.
- El Concesionario podrá prestar y explotar cada servicio en forma directa o bien por la vía de subcontratos a terceros, sin perjuicio de las restricciones señaladas en las Bases de Licitación y siendo siempre el Concesionario el único responsable ante el MOP.
- Cuando el Concesionario otorgue la prestación y explotación de un servicio a través de un subcontrato, podrá hacerlo a través de un trato directo con el subcontratista o mediante la realización de licitaciones, remates u otro mecanismo. El DGOP, previo informe del Inspector Fiscal, podrá exigir al Concesionario suprimir o modificar las cláusulas de los subcontratos que contravengan lo dispuesto en las Bases de Licitación o que tengan por finalidad o efecto alterar las condiciones del contrato de concesión. Esta información tendrá el carácter de confidencial para el MOP. Sin embargo, el único responsable ante el MOP del cumplimiento del Contrato de Concesión será el Concesionario.
- El Concesionario podrá otorgar contratos para la explotación de servicios complementarios, sólo por períodos no superiores al término del contrato de concesión.
- Por razones de interés público el DGOP podrá autorizar al Concesionario a suspender temporalmente la prestación de un determinado servicio.

6 DE LOS USUARIOS

6.1 Derechos de los Usuarios

Los derechos de los usuarios son los siguientes:

- En caso de requerirlo, el usuario tendrá derecho a contar con la información de un vehículo que se encuentre en el CMVRC, para lo cual bastará que entregue los datos de la placa patente, en conformidad a lo establecido por las Bases de Licitación.

- Los usuarios tienen derecho a ser informados respecto de las tarifas por los servicios de RTE (Retiro, Traslado y Entrega) y Custodia de los vehículos retirados de circulación.
- En conformidad con el artículo 1.9.23 de las Bases de Licitación, los usuarios tendrán derecho a estampar sus sugerencias y reclamos en un libro que para tales efectos la Sociedad Concesionaria deberá mantener permanentemente operativo y a disposición de los usuarios.
- Los usuarios tendrán derecho a que la Sociedad Concesionaria les dé respuesta de sus sugerencias y/o reclamos dentro del plazo de 5 días contados desde la fecha de su estampe, por escrito y con copia al Inspector Fiscal.
- Derecho a contar con servicios higiénicos en el recinto del CMVRC.
- Tendrán derecho a oficinas de atención a usuarios en las áreas de atención a público del CMVRC, señaladas en el artículo 1.10.3, literal K) de las Bases de Licitación. Para tal efecto, la Sociedad Concesionaria tiene contemplado contar con una oficina de atención de usuarios en el recinto del Servicio de Acercamiento señalados en la letra J) del artículo 1.10.3 de las Bases de Licitación ubicado en Carrascal 6680, comuna de Cerro Navia y en la oficina ubicada en el Centro Histórico de Santiago, Huérfanos 669, oficina 407.
- Derecho a que el vehículo se le restituya en las mismas condiciones en que se encontraba al momento de ser retirado de circulación, habida consideración del deterioro normal derivado de la custodia a la intemperie, previa cancelación de las tarifas, y en un lapso no superior a 45 minutos.
- Los usuarios tendrán derecho a una atención expedita y a un sistema de información a usuarios a través de internet y vía telefónica gratuita (número 800).
- Derecho a no ser objeto de tarifas discriminatorias en ningún sentido, en conformidad al artículo 1.10.5. B. B2 de las Bases de Licitación.
- Derecho a consultar el Reglamento de Servicio de la Obra y a disponer en forma gratuita del extracto del mismo en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.
- Derecho a solicitar por una única vez en cada oportunidad que su vehículo sea retirado de circulación, la devolución del mismo en el recinto de acercamiento, ubicado en Carrascal 6680, comuna de Cerro Navia.

6.2 Obligaciones de los Usuarios

Las obligaciones de los usuarios son las siguientes:

- Los usuarios deberán observar un adecuado comportamiento en las dependencias del CMVRC, especialmente frente a los funcionarios y personal de la Sociedad Concesionaria.
- Los usuarios deberán abstenerse de causar daños a las instalaciones del CMVRC.
- Los usuarios, para tener derecho a la devolución de los vehículos, deberán previamente cancelar las tarifas correspondientes.
- Los usuarios deberán adoptar todas las precauciones razonables de seguridad mientras se encuentren al interior de dependencias del CMVRC y deberán seguir las instrucciones que los funcionarios o las señaléticas les informen.

7 SISTEMA INTERNO DE OPERACIÓN

7.1 Antecedentes Generales

El Concesionario estará en forma permanente buscando la eficiencia operacional y la implementación de nuevas y mejores tecnologías y metodologías de trabajo y equipamiento de acuerdo al desarrollo de las actividades del servicio.

Se incorporan en este documento, los procedimientos y coordinación necesarios con otras instituciones relacionadas con el proyecto, a saber: Carabineros de Chile, Municipalidades, Fiscalías Regionales Metropolitanas, Dirección General de Crédito Prendario, Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, entre otras, estableciendo los compromisos del Concesionario en la prestación de los Servicios Básicos, Especiales Obligatorios y Complementarios.

7.2 Consideraciones Relacionadas con el Personal de la Sociedad Concesionaria

7.2.1 Disposiciones Generales

Los choferes de las grúas, vestirán uniforme corporativo, el cual debe estar limpio y ordenado y en adecuado estado de conservación.

También el personal asociado a los servicios de aseo y seguridad y vigilancia contarán con su uniforme.

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

Todo el personal de la Sociedad Concesionaria que por sus funciones lo requiera, deberá usar vestuario adecuado y utilizar elementos de seguridad apropiados en el desempeño de sus actividades, tales como: chalecos reflectantes, cascos, zapatos de seguridad, parkas impermeables, guantes de seguridad, y otros elementos según corresponda.

7.2.2 Contratación y Acreditación del Personal

Dentro de un plazo máximo de 30 días a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras, se entregará al Inspector Fiscal, una nómina en la cual se individualice a todo el personal que trabaje en el CMVRC, la cual se actualizará semestralmente.

También se entregará al Inspector Fiscal, dentro de un plazo máximo de 30 días a partir de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras, la nómina del personal de los subcontratistas que presten servicios en el CMVRC.

7.2.3 Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Contrato de Seguro

El Concesionario cumplirá con todas las leyes sociales, laborales y previsionales aplicables a sus empleados, incluyendo un seguro contra accidentes de trabajo para todos ellos, sin perjuicio de los demás seguros que deba contratar, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación.

De igual forma, deberá velar porque sus subcontratistas cumplan con las obligaciones indicadas en el párrafo anterior.

7.2.4 Reserva, Confidencialidad y Comunicación de Información Reservada

La Sociedad Concesionaria, en relación con los empleados que por su actividad lo requieran, sean estos dependientes directos o a través de un tercero, se obliga a incluir o exigir la incorporación de una cláusula de confidencialidad en los contratos de trabajo u honorarios de todos los afectados, debiendo elevar esa cláusula a la categoría de esencial.

A ese tipo de empleado, que en cuyo contrato no se haya incluido la mencionada cláusula o no se la haya elevado a carácter de esencial, se le prohibirá el ingreso a las dependencias del CMVRC y prestar los servicios del Contrato de Concesión, desde que se descubra el defecto en su contrato hasta que éste sea corregido y se cumpla con la obligación impuesta en este sentido, pudiendo ser sustituido temporal o definitivamente, sin que pueda cumplir funciones en el CMVRC.

7.3 Horarios de Funcionamiento de los Servicios

Las actividades se desarrollarán durante las diferentes horas del día, de acuerdo a la naturaleza y requerimientos específicos de cada servicio. Parte del personal trabajará en turnos durante los horarios de atención y operación del CMVRC y otro grupo lo hará después de terminada la jornada normal de atención al público y operación.

Esta situación de horarios y turnos de trabajo diferenciados, está dada por la naturaleza de cada una de las actividades relativas a los diferentes servicios.

Las actividades que puedan entorpecer el normal funcionamiento del CMVRC se privilegiará su ejecución fuera de su horario normal de operación.

7.4 Sistema de Reclamos y Sugerencias de los Usuarios

Las Bases de Licitación en su artículo 1.10.19 establecen la necesidad de contar con un sistema de Libros de Sugerencias y Reclamos Durante la Explotación, el cual deberá estar disponible antes del inicio de la Etapa de Explotación de las obras y por todo el tiempo que dure la explotación.

Para el cumplimiento de esta obligación la Sociedad Concesionaria cuenta con un sistema que forma parte de la Plataforma Tecnológica, a través del cual cualquier usuario podrá acceder al mismo para efectuar un reclamo o una sugerencia.

Las formas y modalidades de acceder a este sistema de reclamos y sugerencias serán las siguientes:

a) Modalidad no presencial

- A través del sitio Web www.custodiametropolitana.cl

b) Modalidad presencial

- En cada uno de los diferentes lugares de atención de público:
 - ✓ CMVRC ubicado en calle Lo Echevers N° 840, comuna de Quilicura.
 - ✓ Oficina de Atención de Público ubicada en Huérfanos 669, oficina 407, comuna de Santiago.
 - ✓ En el recinto asociado al Servicio de Acercamiento, ubicado en Carrascal 6680, comuna de Cerro Navia.

Cuando un usuario solicite estampar un reclamo o sugerencia, se le informará sobre las diferentes modalidades y en caso de ser presencial los lugares en los cuales puede efectuarlas.

En la modalidad presencial, ésta deberá ser a través del módulo de atención a público, quienes ingresarán en la Plataforma Tecnológica el reclamo o sugerencia, entregando como respaldo

hacia el usuario, una copia de dicho documento con el número de reclamo. Se requerirá la siguiente información:

- Nombre Completo
- RUT
- Domicilio al cual se debe enviar la respuesta, en caso que no tenga correo electrónico, la respuesta se enviará a través de la modalidad de correo certificado al domicilio indicado.
- Correo electrónico: si bien el llenado de este campo es opcional, en caso que el usuario lo complete, la respuesta al reclamo o sugerencia se enviará por este medio.
- Reclamo o Sugerencia
- La fecha y hora del reclamo, se incorporará automáticamente a través del sistema.

Tanto para la modalidad presencial como no presencial el sistema le dará la opción de imprimir la sugerencia o reclamo efectuado, en el cual aparecerá toda la información asociada.

La respuesta al reclamo o sugerencia estampado en el Sistema de Libros de Sugerencias y Reclamos se responderá en un plazo máximo de 5 días a partir de la fecha y hora que se haya efectuado la sugerencia o reclamo y la respuesta también será remitida al Inspector Fiscal a través de correo electrónico o carta.

7.5 Libro de Explotación de la Obra

A través del artículo 1.10.9 de las Bases de Licitación se establece que el Concesionario debe disponer en la oficina del Inspector Fiscal un libro denominado “Libro de Explotación de la Obra”, en el cual se individualizará la Obra en Concesión, la Sociedad Concesionaria y el Inspector Fiscal de la Explotación. A este libro tendrán acceso el Inspector Fiscal y el Concesionario.

Este libro deberá abrirse junto con la solicitud de puesta en servicio provisoria de las obras del Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación.

El Libro de Explotación comenzará indicando la fecha de autorización de puesta en servicio provisoria y continuará señalando los hechos más importantes durante el curso de la explotación de la obra, en especial, las observaciones que pudieran merecer la conservación, las sanciones y multas, la oportunidad y calidad de los servicios prestados y en general el cumplimiento de las obligaciones contraídas por el Concesionario.

En este sentido la Sociedad Concesionaria, estará permanentemente atenta a las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal a través de este Libro y a dar respuesta y cumplimiento oportuno a dichas instrucciones.

En caso que los plazos establecidos por el Inspector Fiscal para el cumplimiento de alguna instrucción sean considerados insuficientes por la Sociedad Concesionaria, ésta someterá a consideración del Inspector Fiscal fundadamente los aspectos que hacen imposible su cumplimiento en los plazos señalados por éste y solicitará un plazo adicional para dichos efectos. El Inspector Fiscal evaluará la información e informará a la Sociedad Concesionaria su decisión.

8 SERVICIOS BÁSICOS, ESPECIALES OBLIGATORIOS Y COMPLEMENTARIOS

8.1 Servicios Básicos

8.1.1 Recepción, Traslado y Entrega de Vehículos al CMVRC (RTE)

8.1.1.1 Aspectos Generales del Servicio

El Servicio de Recepción, Traslado y Entrega de Vehículos al CMVRC (RTE), definido en el artículo 1.10.2, literal A) de las Bases de Licitación, consiste básicamente la entrega por parte de la Autoridad (Carabineros de Chile, Inspectores Municipales, Inspectores Fiscales y Jueces de Policía Local en su caso), al personal responsable de la Sociedad Concesionaria, de los vehículos que deben ser retirados de circulación en cumplimiento de la Ley de Tránsito (Ley N°18.290), el traslado de éstos por medio del material rodante dispuesto por el Concesionario, y su entrega en las instalaciones del CMVRC, de acuerdo a lo descrito en el presente documento.

Por la prestación de este servicio, la Sociedad Concesionaria estará facultada para cobrar las tarifas de RTE definidas en las Bases de Licitación.

8.1.1.2 Descripción del Servicio

El procedimiento y recursos necesarios para la realización de este servicio se describen a continuación:

8.1.1.2.1 Procedimientos

a) Solicitud del Servicio de RTE

La solicitud del Servicio de RTE será realizado por la Autoridad asignada previamente por las instituciones públicas que tienen las facultades. En el caso particular de Carabineros de Chile, será la respectiva Unidad Policial, o su Central de Operaciones, a quien Carabineros de aviso de la causa que ameritó el retiro del vehículo, quien deberá ingresar la solicitud al Sistema Computacional con acceso vía Web, que es parte de la Plataforma Tecnológica, para requerir al Concesionario la grúa para retirar el vehículo del lugar que determine y trasladarlo al CMVRC.

Junto con la solicitud del servicio, a través de la Plataforma Tecnológica, la Autoridad deberá entregar la información suficiente para que la Sociedad Concesionaria conozca el tipo de vehículo que debe ser trasladado y su exacta ubicación, a saber:

- Identificación y RUT de la autoridad que solicita el servicio, la cual deberá estar previamente ingresada en la Plataforma Tecnológica y contará con un nombre de usuario y clave. En caso que la solicitud sea efectuada por un funcionario distinto a la Autoridad que solicitó el retiro, de alguna de las instituciones que tienen facultades para retirar vehículos de circulación en cumplimiento de la Ley de Tránsito (Ley N°18.290), se deberá identificar este funcionario en la Plataforma Tecnológica, como también la Autoridad que solicitó el servicio RTE.
- Tipo de vehículo
- Causas de la solicitud del retiro
- Dirección de ubicación del vehículo
- Comuna a la cual pertenece la dirección
- Estado del Vehículo

Sólo en caso de una eventual falla del Sistema Computacional vía Web señalado, se encuentra habilitado un Call Center, el cual será utilizado como sistema alternativo para solicitar el servicio de RTE. En el Call Center habrá personal del Concesionario, quienes recibirán las solicitudes de parte de la autoridad respectiva. En caso que alguna autoridad no efectúe la solicitud a través del sitio Web, estando éste sitio funcionando correctamente, se le informará que la solicitud deberá efectuarla a través de dicho medio.

Si la comuna a la cual pertenece la dirección en la cual se encuentra el vehículo no corresponde a las comunas que suscribieron Convenio de Mandato con el MOP y tampoco la Sociedad Concesionaria ha suscrito un Servicio Complementario con dicha comuna, se le informará a la autoridad que solicitó el Servicio de RTE que no es posible acudir a dicha comuna por no estar autorizada la Sociedad Concesionaria para realizar dicho servicio en esa comuna.

Si la solicitud se efectuó a través del sitio web habilitado y una vez finalizado el proceso de solicitud, automáticamente se registrará la hora en la cual se efectuó dicha solicitud. En caso que la solicitud se haya realizado por el Call Center, en los casos que el sitio web presenta algún desperfecto, la hora de la solicitud la registrará el personal de la Sociedad Concesionaria.

Una vez recibida esta información el Concesionario procederá a dar cumplimiento al envío de la grúa, con su personal responsable, equipamiento y herramientas correspondientes para el retiro y traslado del vehículo al CMVRC. Para estos efectos, la Sociedad Concesionaria dispondrá de un tiempo de respuesta de 35 minutos para llegar al lugar solicitado por la Autoridad, pasado el cual la Autoridad podrá solicitar otro servicio de grúa distinto al del Concesionario.

En caso que el Concesionario requiera un tiempo adicional para llegar al lugar solicitado por la autoridad, informará de ello, indicando el tiempo adicional requerido y los motivos que por los cuales se requiere este tiempo adicional.

b) Recepción del Vehículo en el lugar requerido por la Autoridad y firma del Acta de Recepción

- Una vez que la grúa del Concesionario llegue al lugar donde se encuentra el vehículo que ha sido solicitado su retiro de circulación por parte de la Autoridad, personal de la Sociedad Concesionaria entregará a la Autoridad, el formulario del Acta de Recepción para su posterior firma.

Dicha Acta contendrá la siguiente información:

- Número del documento.
- Fecha.
- Hora de arribo de la grúa.
- Nombre de la Autoridad que ordenó el retiro, institución a la cual pertenece y cargo.
- Causa del retiro.
- Ubicación exacta del vehículo a ser trasladado (comuna, calle, referencias, etc.)
- Número placa patente del vehículo y características generales del vehículo (marca, modelo, color, kilometraje, N° motor, N° Chasis, etc.), siempre que la información exista y esté disponible. El personal de la Sociedad Concesionaria, deberá obtener dicha información a partir de la documentación del vehículo, y además deberá verificarla a través de una inspección visual y física del vehículo, en la medida que sea posible.

- Estado visual del vehículo.
 - Catastro de especies encontradas en el interior del vehículo, de ser factible.
 - Propietario y conductor del vehículo, de ser factible.
 - N° de licencia de conducir del conductor, de ser factible.
 - Identificación del vehículo de traslado (grúa) y su conductor.
 - Firma del responsable del retiro por parte de la Sociedad Concesionaria.
 - Tribunal competente, señalado por la Autoridad.
 - Firma de la Autoridad correspondiente.
- Personal de la Sociedad Concesionaria procederá a realizar un catastro del interior y exterior del vehículo, registrando imágenes fotográficas del interior y exterior del vehículo, las características generales del vehículo y su estado, así como también las especies encontradas en su interior. En las fotografías deberá quedar registrada la fecha y hora en la cual fue tomada. El Concesionario no efectuará el catastro interior del vehículo, si las condiciones en las que se encuentre el vehículo no permiten el catastro de su interior.
 - Adicional a las fotografías incluidas en el Acta de Recepción, el personal de la Sociedad Concesionaria realizará un registro de video digital del estado del vehículo, incluyendo una vista en 360° del vehículo, registrando en tiempo real referencias de la ubicación del vehículo e imágenes del entorno inmediato.
 - El Acta de Recepción, será elaborada en triplicado, y deberá ser suscrita por la Autoridad y el personal del Concesionario responsable de la grúa, quedando el original en poder del personal de la Sociedad Concesionaria, una copia de la misma para la Autoridad que la haya suscrito y la otra al propietario o conductor del vehículo, si es que éste se encontrare presente y la quiera recibir.
 - Una vez completado el registro y antecedentes del Acta de Recepción, se procederá a solicitar la firma de ésta a la Autoridad, para proceder al traslado del vehículo y a su posterior entrega al CMVRC.

El Concesionario será responsable de cualquier daño, deterioro o pérdida de los objetos catastrados del vehículo, a partir del momento en que la Autoridad firma el Acta de Recepción, para el caso en que concurra una grúa de la Sociedad Concesionaria con su personal responsable. En el caso que haya concurrido un servicio de grúa distinto del Concesionario, de acuerdo a lo señalado en la letra a) del presente numeral, la Sociedad Concesionaria será responsable de cualquier daño, deterioro o pérdida de los objetos catastrados del vehículo, a partir del momento en que el vehículo sea entregado directamente en el CMVRC por la Autoridad competente y una vez que se tenga el Acta de Recepción firmada por dicha Autoridad.

c) Traslado del Vehículo

El traslado de los vehículos retirados de circulación al CMVRC a solicitud de la Autoridad, será realizado con grúas de la Sociedad Concesionaria o subcontratos, especialmente habilitadas con el equipamiento y herramientas, que sean necesarios, para el rescate, remolque y traslado de las diferentes tipologías de vehículos definidos en las Bases de Licitación.

El Concesionario procederá al traslado de los vehículos con la grúa equipada para estos efectos y serán entregados, dentro del plazo máximo de tres horas desde que se inicie su traslado, directamente en el Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación.

Para los casos que la Sociedad Concesionaria utilice el recinto transitorio de custodia, ubicado en calle Carrascal N° 6680, comuna de Cerro Navia, se registrará la llegada de los vehículos a este recinto, sin perjuicio que, a más tardar a las 72 horas de ingresado en este recinto transitorio, serán entregados en el Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación ubicado en Camino Lo Echevers N° 840.

d) Entrega en el CMVRC

El Acta de Recepción, suscrita por la Autoridad, será el documento oficial para el ingreso del vehículo al Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación.

En el caso que la Autoridad solicite otro servicio de grúa, de acuerdo a lo señalado en la letra a) del presente numeral, el Acta de Recepción, estará disponible en el CMVRC y será llenada por personal de la Sociedad Concesionaria, la cual incluirá la siguiente información:

- Número del documento.
- Fecha.
- Hora de arribo de la grúa al CMVRC.
- Nombre de la Autoridad que ordenó el retiro, institución a la cual pertenece y cargo.
- Causa del retiro.
- Ubicación exacta desde donde el vehículo fue retirado (comuna, calle, referencias, etc.)
- Número placa patente del vehículo y características generales del vehículo (marca, modelo, color, kilometraje, N° motor, N° Chasis, etc.), siempre que la información exista y esté disponible. Esta información se obtendrá a partir de la documentación del vehículo e inspección visual del vehículo.
- Estado visual del vehículo.
- Catastro de especies encontradas en el interior del vehículo, de ser factible.
- Propietario y conductor del vehículo, de ser factible.
- N° de licencia de conducir del conductor, de ser factible.
- Identificación del vehículo de traslado (grúa), nombre de la empresa de servicio de grúa, n° de factura, monto de la factura.
- Firma del responsable de la recepción del vehículo en el CMVRC por parte de la Sociedad Concesionaria.
- Tribunal competente, señalado por la Autoridad.
- Firma de la Autoridad correspondiente.
- Registro fotográfico y un registro de video digital del estado del vehículo.

El Concesionario será responsable de cualquier daño, deterioro o pérdida de los objetos catastrados del vehículo, a partir del momento en que el vehículo sea entregado directamente en el CMVRC y una vez que se tenga el Acta de Recepción firmada por la Autoridad competente.

Junto al acta debidamente firmada, se deberá adjuntar la factura de la empresa que realizó el servicio de traslado, para el pago de ésta conforme a lo indicado en 8.2.9 de este RSO.

8.1.1.2.2 Recursos Necesarios

a) Grúas para el Traslado de los Vehículos

Todas las grúas que adquirió la Sociedad Concesionaria son nuevas y corresponden a 19 en total, según las siguientes características:

- 9 camiones con grúas
- 9 camiones con plataforma hidráulica
- 1 camión con plataforma hidráulica y grúa

Se tiene contemplado contar con un subcontrato para vehículos especiales y eventualmente para reforzar la flota propia.

b) Sistema de Comunicación para la Solicitud del Servicio RTE

b.1) Sistema WEB

Para la comunicación entre la Autoridad y la Sociedad Concesionaria, para la solicitud del Servicio de RTE, la Sociedad concesionaria dispone como sistema de comunicación principal un Sistema WEB, a través del sitio www.custodiametropolitana.cl, el cual forma parte de la Plataforma Tecnológica definida en las Bases de Licitación.

Dicho Sistema permite realizar las solicitudes por parte de la Autoridad, las cuales serán recibidas en forma inmediata por la Sociedad Concesionaria.

El Sistema permite:

- i) Mantener una comunicación permanente, en línea y en tiempo real, entre la Sociedad Concesionaria y la Autoridad.
- ii) Anular una solicitud ingresada, en los siguientes casos:
 - Cuando el servicio de traslado del vehículo lo realice una grúa distinta a la del Concesionario, de acuerdo a lo establecido en la letra a) del presente numeral.
 - Cuando la Autoridad desista de la solicitud del servicio, una vez transcurridos al menos 35 minutos desde dicha solicitud.

b.2) Call Center

El Concesionario habilitará un Call Center con líneas telefónicas de acceso gratuito y expedito, que será utilizado en caso de falla del sistema principal definido en la letra b.1) anterior. El tiempo de respuesta del Call Center será inmediato, de manera tal de asegurar la comunicación entre la Autoridad y el Concesionario. Además, permitirá dejar registro de cada llamado recibido, en el cual quedará claramente registrada la hora, fecha y condiciones en que fue solicitado el servicio por parte de la Autoridad, así como el nombre y cargo de la Autoridad que solicitó el servicio.

Este sistema también formará parte de la Plataforma Tecnológica definida en las Bases de Licitación, y permitirá las funciones de comunicación establecidas para el sistema web, para realizar la solicitud, así como la de su eventual anulación.

c) Sistema de Control y Monitoreo de Grúas

La Sociedad Concesionaria cuenta con un Sistema de Control y Monitoreo de Vehículos, mediante sistema GPS, que permite controlar la ubicación geográfica de cada grúa, en tiempo real.

8.1.1.3 Horario de Prestación del Servicio

El horario de atención del servicio de RTE será en horario continuado desde las 0:00 a las 24:00 horas, de lunes a domingo, todos los días del año.

8.1.1.4 Estructura del Servicio

La Sociedad Concesionaria contará inicialmente con un total de 19 grúas para el servicio de RTE. Adicionalmente se prevé contar con subcontratos de grúas de terceros con la finalidad que puedan apoyar el servicio de RTE en los horarios de mayor demanda.

En el CMVRC y como se indicó en el organigrama, el servicio de RTE estará a cargo del Jefe de Operaciones. Además existe el Encargado de Gestión de Flota, quien establecerá el contacto permanente con el personal de grúas y decidirá cuál de las grúas disponibles es la que acudirá a la solicitud del servicio de RTE, dependiendo de la ubicación a la cual sea necesario acudir.

En el CMVRC también se contará con un responsable de la recepción del vehículo, denominado Encargado de Recepción y su envío al área de parqueadero.

Por último se cuenta con un chofer responsable de la grúa al interior del CMVRC para el movimiento de vehículos al interior del área del parqueadero.

8.1.1.5 Planificación de Emergencias y Manejo de Contingencias

A continuación se enumeran las posibles contingencias que podrían ocurrir en la prestación del servicio de RTE y la forma de abordarlo.

- **En caso de Incendio de un vehículo en su traslado**

Se consideran procedimientos de alerta y reacción en caso de incendio y amago de incendio en los vehículos, los que implicarán el uso de extintores y llamado a bomberos, en caso de ser necesario.

Todo el personal de las grúas contará con entrenamiento para el uso de extintores portátiles, y mantendrá actualizado los datos de contacto con los Cuerpos de Bomberos de las comunas suscritas al proyecto de concesión.

- **En caso de Aumento de Demanda por parte de las Autoridades habilitadas para solicitar el Servicio**

En caso de aumento de la demanda del servicio de RTE, producto de algún requerimiento programado de mayor fiscalización por parte de la Autoridad, del cual se informe a la Sociedad Concesionaria, se establecerá una coordinación con dicha Autoridad, buscando la maximización en el uso de las grúas de la Sociedad Concesionaria y se activará la red de grúas de terceros

con las cuales se buscará fortalecer la capacidad de reacción de la Sociedad Concesionaria ante dicho requerimiento de mayor demanda.

- **En caso de Accidentes de Traslado del Vehículo**

En caso de ocurrir un accidente durante el traslado del vehículo, se dará aviso a Carabineros de Chile y Centros Asistenciales, en caso de ser necesario.

En caso que la grúa afectada no pueda continuar con su tarea de traslado, concurrirá la grúa más cercana para continuar con el Servicio de RTE.

Se dará aviso a la Compañía de Seguros involucrada, además del Inspector Fiscal.

Se realizarán las constancias y procedimientos que correspondan para la actuación del seguro contratado.

Estas u otras incidencias quedarán respaldadas en la Plataforma Tecnológica.

- **En caso de Congestión o Incidentes en la ruta**

En caso de congestión o incidentes en la ruta o área de la grúa seleccionada para el servicio de RTE, que pudiese generar retrasos en la llegada al lugar de retiro del vehículo solicitado por la Autoridad, el conductor de la grúa oportunamente dará aviso al CMVRC, para que a través de su Plataforma Tecnológica y Sistema de Control y Monitoreo de Vehículos, se pueda evaluar la posibilidad de reasignar otra grúa, a fin de dar cumplimiento al tiempo de respuesta establecido en las Bases de Licitación. Por otra parte, se mantendrá permanentemente informada a la Autoridad de la situación de eventual retraso por congestión o incidente en la vía.

Esta situación quedará registrada en la Plataforma Tecnológica.

8.1.1.6 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la entrega del Servicio se dispondrá los mecanismos siguientes:

- Revisión diaria del estado de la grúa por parte del operador de cada una.
- Control de la ejecución de los planes de mantenimiento de las grúas.
- Control en línea de los tiempos de respuesta, a través de la Plataforma Tecnológica.
- Informes mensuales del Promedio Mensual de Tiempo de Respuesta.

8.1.1.7 Indicadores de Gestión

a) Tiempo de Respuesta para la Recepción del Vehículo

De acuerdo a lo señalado en la letra a) el numeral 8.1.1.2.1 del presente documento, la Sociedad Concesionaria dispondrá de un tiempo de respuesta de 35 minutos para llegar al lugar solicitado por la Autoridad.

El tiempo de respuesta será medido desde el momento en que la Autoridad ingrese al Sistema de Comunicación una solicitud de Servicio de RTE, hasta el momento de arribo de la grúa al lugar solicitado, lo cual quedará registrado, con la hora de arribo de la grúa, en el Acta de

Recepción. A falta de registro de la hora de arribo en el Acta de Recepción debidamente firmada por la Autoridad, se considerará la hora de arribo registrada en el Sistema de Control y Monitoreo de Grúas.

En caso de anulación de solicitud de servicio, de acuerdo a lo señalado en b.1) del numeral 8.1.1.2.2 del presente documento, el tiempo de respuesta corresponderá al tiempo transcurrido entre la solicitud del servicio y la anulación de éste por parte de la Autoridad.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de licitación, en forma anual se revisará el procedimiento para medir el tiempo de respuesta, con el objeto de mejorar las prácticas sobre la base de la experiencia.

b) Promedio Mensual de Tiempo de Respuesta

Los tiempos de respuesta determinados de la forma señalada en la letra a) del presente numeral, serán utilizados para el cálculo del promedio mensual de tiempo de respuesta.

Se excluirán, del cálculo del Promedio Mensual de Tiempo de Respuesta, aquellos casos en los cuales se cumplan las siguientes dos condiciones:

- i) El servicio registró un tiempo de respuesta superior a los 35 minutos y,
- ii) El servicio se realizó en condiciones anormales de operación.

Cada vez que ocurra una situación como las descritas en i) y ii), se informará al Inspector Fiscal, con los antecedentes de respaldo con que se cuente.

El Concesionario deberá dar cumplimiento al promedio mensual máximo de tiempo de respuesta, definido para los periodos Punta y Fuera de Punta, según se establece a continuación:

Período	Horario	Promedio Mensual Máximo de Tiempo de Respuesta (min)
Punta	De 07:00 a 09:00 hrs y de 18:00 a 20:00 hrs.	60 minutos, o el tiempo que se determine a partir del procedimiento de revisión establecido en la letra a) del presente numeral.
Fuera de Punta	Intervalos de tiempo del día no contenidos en el Período Punta.	35 minutos, o el tiempo que se determine a partir del procedimiento de revisión establecido en la letra a) del presente numeral.

Sin perjuicio de la facultad de la Autoridad de solicitar otro servicio de grúa distinto al del Concesionario, en caso que la Sociedad Concesionaria no responda dentro de un tiempo de 35 minutos para llegar al lugar solicitado, y del cumplimiento del Promedio Mensual Máximo de Tiempo de Respuesta, la Sociedad Concesionaria no podrá sobrepasar el 10% de tiempos de respuesta en el rango de 60 a 90 minutos, y el 5% de tiempos de respuesta superior a 90 minutos.

El tiempo de respuesta promedio exigido, para el Período de Punta y Fuera de Punta, así como los rangos de tiempo, señalados en el presente numeral, podrán ser revisados de acuerdo al procedimiento establecido en las Bases de Licitación.

8.1.1.8 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Le corresponde al Gerente de Operaciones la responsabilidad de la ejecución de este servicio.

8.1.2 Servicio de Custodia de Vehículos en el CMVRC

8.1.2.1 Aspectos Generales del Servicio

La Sociedad Concesionaria deberá proveer el Servicio de Custodia de los vehículos retirados de circulación por orden de la Autoridad, desde el momento de la entrega del vehículo en el CMVRC y durante todo el período que permanezca en custodia en el CMVRC. Por este servicio, la sociedad concesionaria estará facultada para cobrar las tarifas definidas en el artículo 1.12.4 de las Bases de Licitación.

8.1.2.2 Descripción del Servicio

El Servicio de Custodia en el CMVRC comprende el ingreso del vehículo al CMVRC, su custodia y posterior devolución al propietario, según se describe a continuación:

a) Ingreso de Vehículos al CMVRC

Al ingresar un vehículo al CMVRC, se complementará el Acta de Recepción, señalada en la letra b) del numeral 8.1.1.2.1 del presente documento, especificando la fecha y hora de ingreso del vehículo al CMVRC, código de barra de identificación del vehículo, la ubicación asignada al vehículo en el Área de Parqueadero, además de cualquier eventualidad sufrida en el traslado del vehículo. La información contenida en el Acta de Recepción, incluidos los archivos digitales de video y fotográficos, será ingresada en la base de datos de la Plataforma Tecnológica.

El código de barra será adosado al vehículo en un lugar visible y protegido, a través de la cual se podrá obtener toda la información contenida en la plataforma tecnológica asociada al vehículo.

Posteriormente el vehículo será llevado a la ubicación predeterminada en el Acta de Recepción por medio del material rodante disponible por el Concesionario en el área del parqueadero para tal efecto.

Para el traslado de los vehículos al interior del Parqueadero se utilizará un camión con plataforma hidráulica y grúa.

b) Custodia de Vehículos

La Sociedad Concesionaria custodiará los vehículos ingresados al CMVRC, en el Área de Parqueadero definida en el proyecto definitivo, responsabilizándose por cualquier deterioro, robo, especies contenidas en su interior, accidente u otro hecho que afecte la integridad del vehículo o las condiciones en las cuales fueron recibidos por la Sociedad Concesionaria por parte de la autoridad que ordenó el retiro.

c) Devolución de los vehículos a los propietarios

La restitución de un vehículo en el CMVRC deberá ser solicitada por su propietario, salvo que el tribunal ordene la restitución del vehículo a una tercera persona. Para estos efectos se requerirá que la restitución haya sido autorizada por parte del Juez competente, para lo cual se deberá exhibir copia auténtica de la resolución correspondiente, o autorización de la Autoridad, según

corresponda. El Concesionario deberá registrar una copia de la resolución u orden que autorice la restitución.

La Sociedad Concesionaria, a través de la Plataforma Tecnológica, implementará un sistema de comunicación on-line (sistema WEB) con los Juzgados de Policía Local, con el objeto que dichos Juzgados envíen la autorización de la restitución del vehículo, requisito previo para su entrega.

Una vez recibido y verificado por parte de la Sociedad Concesionaria el respectivo documento que ordena la restitución del vehículo, se solicitará a la persona autorizada que retira el vehículo que cancele la factura de la grúa distinta a la del Concesionario, en caso que corresponda y deberá pagar a la Sociedad Concesionaria todos los derechos y gastos incluidos en la Liquidación de Devolución, la que posteriormente al pago deberá suscribir. Posteriormente se procederá a traer el vehículo para su entrega, dentro de un plazo máximo de 45 minutos, contabilizados desde el pago por parte del usuario.

La Liquidación de Devolución corresponde al documento donde se consignan los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria y el valor de los mismos, y cuya suscripción se solicitará al propietario del vehículo o su representante legal. Dicho documento incluirá los siguientes antecedentes:

- Número de placa patente del vehículo.
- Identificación del propietario y, si corresponde, de la persona que retira.
- Fecha y hora de Devolución.
- Detalle del número de días de custodia del vehículo, valor por día de custodia, valor total por custodia.
- El valor del servicio de RTE, correspondiente a la fecha de prestación de dicho servicio.
- Total pagado, por los servicios prestados.
- Firma de conformidad del propietario o su representante.

La Liquidación de Devolución debidamente completada y firmada quedará consignada en la Plataforma Tecnológica.

El pago de los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria podrá efectuarse en las oficinas de atención al público ubicadas en las direcciones señaladas en el numeral 8.2.11.1 del presente documento, según las modalidades indicadas en 8.2.12.

8.1.2.3 Horario de Prestación del Servicio

El horario de atención para la entrega de los vehículos al CMVRC será en horario continuado desde las 0:00 a las 24:00 horas, de lunes a domingo, todos los días del año.

La restitución de los vehículos a sus dueños o persona autorizada para su retiro, se realizará en horario de atención a público, de lunes a viernes, entre 8:00 y 17:00 horas, en horario continuado.

8.1.2.4 Estructura del Servicio

Según el organigrama, para la prestación de este servicio la Sociedad Concesionaria cuenta con el siguiente personal:

- Jefe de Operaciones
- Encargado Recinto (Recepción y Devolución)
- Cajero y Atención de Público

8.1.2.5 Planificación de Emergencias y Manejo de Contingencias

Se encuentran descritas en el Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación, indicado en el artículo 2.6.4.2 de las Bases de Licitación.

8.1.2.6 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la entrega del Servicio se dispondrá los mecanismos siguientes:

- Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias
- Plan de mantenimiento de las grúas
- Plan de mantenimiento del Área de Parqueadero
- Informes mensuales del tiempo de restitución material del vehículo
- Informes de reclamos por condiciones de entrega de los vehículos.

8.1.2.7 Indicadores de Gestión

- Tiempo promedio mensual de restitución material del vehículo.
- Número de reclamos por condiciones de entrega de los vehículos, al mes.

8.1.2.8 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Le corresponde al Gerente de Operaciones la responsabilidad de la ejecución de este servicio.

8.2 Servicios Especiales Obligatorios

8.2.1 Servicio de RTE y Custodia en el CMVRC de Vehículos a Requerimiento de Fiscalía o Tribunal Oral en lo Penal

8.2.1.1 Aspectos Generales del Servicio

Según se establece en el artículo 1.10.3, literal A) de las Bases de Licitación, la Sociedad Concesionaria deberá proveer a su entero cargo y costo, los servicios de RTE y de Custodia, para aquellos vehículos que requieran ser custodiados a solicitud de Fiscalía, o Tribunal Oral en lo Penal como solicitud pericial o decomiso.

Para cumplir con lo anterior, esta Sociedad Concesionaria destinó, dentro del CMVRC, un área exclusiva habilitada para la custodia de dichos vehículos, que se encuentra ubicada adyacente al Área del Edificio Administrativo y que cuenta con una capacidad de custodia de 200 vehículos.

Durante los períodos en que dicha capacidad sea alcanzada, esta Sociedad Concesionaria no tiene la obligación de prestar el servicio de RTE y custodia para los vehículos señalados en el primer párrafo de este artículo. La Sociedad Concesionaria informará diariamente a Fiscalía la capacidad disponible del área exclusiva.

La Sociedad Concesionaria otorgará a la Autoridad y/o tribunales, según corresponda: la información necesaria que disponga; las facilidades de acceso y revisión del vehículo dentro del

CMVRC; y la facilidad de entrega del vehículo con orden judicial, para los procesos de investigación que tengan que realizar.

8.2.1.2 Descripción del Servicio

Básicamente este servicio se prestará de la siguiente manera:

Servicio de RTE: Este Servicio se inicia con la solicitud de un Fiscal Adjunto de las Fiscalías Regionales Metropolitanas del Ministerio Público o de un Juez de Garantía, la cual debe efectuarse a través de la Plataforma Tecnológica, para los vehículos vinculados a una investigación penal.

Una vez que personal del servicio de grúa prestado por la Sociedad Concesionaria, llegue al lugar donde se encuentre el vehículo, lo recibirá de parte del personal policial y deberá completar con los datos de la persona que recibe el vehículo, el Formulario Único de Cadena de Custodia, el cual se incluye como anexo en este Reglamento, para así continuar con dicho Formulario. El Rótulo de dicha Cadena deberá dejarse de manera visible en el vehículo. Además deberá, previo a su retiro, verificar que en el Acta de Recepción del Vehículo conste la autoridad que ordenó el retiro y traslado hacia el CMVRC.

El Acta de Recepción, levantada en formulario numerado y triplicado deberá ser provista por el personal acreditado de la Sociedad Concesionaria encargado de la grúa y deberá contener las siguientes menciones:

- La hora de llegada de la grúa al lugar en donde se encontrare el vehículo.
- N° y fecha del Acta.
- N° de parte policial.
- N° de Unidad policial
- Fecha del parte policial.
- NUE: Número único de especie.
- N° de Rol Único de la Causa en caso que la Unidad Policial cuente con dicho número. Si no cuenta con RUC se pondrá "No aplica".
- Nombre del fiscal que ordenó el retiro, y Fiscalía Local y Fiscalía Regional a la que pertenece.
- Causa del retiro.
- Ubicación exacta del vehículo a ser trasladado (comuna, calle, referencia y demás datos vinculados a la ubicación).
- Placa patente única, características generales del vehículo (marca, modelo, color, kilometraje, N° de motor, N° de chasis y otros que estén disponibles para la identificación), siempre que la información exista. El personal de la Sociedad Concesionaria, deberá obtener dicha información a partir de la documentación del vehículo y además deberá verificarla a través de una inspección visual y física de las condiciones internas y externas del móvil.
- Catastro de especies encontradas en el interior del vehículo.
- Propietario y conductor del vehículo de ser factible.
- Las observaciones que se estimen pertinentes en cada caso.
- Identificación del vehículo de traslado (Grúa) y su conductor.
- Firma del responsable del retiro por parte de la Sociedad Concesionaria.
- Firma de la autoridad policial correspondiente.

Al momento de suscripción del Acta de Recepción, el personal de la grúa procederá a efectuar un registro fotográfico de las condiciones externas del vehículo y, en el caso de ser posible, de las condiciones internas en las que se encuentra el vehículo. Complementariamente deberá

efectuar un registro en video digital, incluyendo al menos una vista en 360° del vehículo, acciones y medios tecnológicos de registro que serán realizados, mantenidos y de responsabilidad exclusiva de la Sociedad Concesionaria. Esta información deberá estar a disposición en línea de las Fiscalías Regionales Metropolitanas.

El Acta de Recepción emitida junto a la copia del Formulario Único de Cadena de Custodia constituirán los documentos oficiales para el ingreso del vehículo al CMVRC. El original del Acta de Recepción quedará en poder de la Sociedad Concesionaria y una copia de ella será agregada al Parte por el personal de Carabineros a cargo del procedimiento y otra copia será entregada al dueño del vehículo o su conductor, en su caso. En caso que no se encuentre el dueño del vehículo o su conductor, se dejará constancia en el Acta de Recepción. El original del Formulario Único de Cadena de Custodia quedará en poder del personal de Carabineros para su entrega en la Fiscalía correspondiente y una copia será entregada a la Sociedad Concesionaria.

Una vez que la documentación se encuentre completa, la Sociedad Concesionaria deberá proceder al traslado del vehículo y a su posterior entrega al CMVRC.

Al ingresar el vehículo al CMVRC se deberá complementar el Acta de Recepción especificando la fecha y hora de ingreso del vehículo, la ubicación asignada al vehículo y además cualquier eventualidad sufrida en el traslado del vehículo.

La información contenida en el Acta de Recepción, incluidos los archivos digitales de video y fotográficos, deberá ser ingresada en la base de datos de la Plataforma Tecnológica antes del ingreso del vehículo a su ubicación final en el CMVRC asignada en el Acta de Recepción. Una vez realizado este proceso se deberá generar una identificación para ese vehículo que será única e irrepetible, de la cual se dejará constancia en el Acta de Recepción, y la cual deberá ser impresa junto con la fecha de ingreso al CMVRC y adosados al vehículo en un lugar visible. Dicha identificación permitirá obtener toda la información contenida en la Plataforma Tecnológica, asociada al vehículo. Posteriormente, el vehículo podrá ser llevado a la ubicación predeterminada en el Acta de Recepción por medio del material rodante disponible por la Sociedad Concesionaria para tal efecto.

Servicio de Custodia: Una vez que ingrese el vehículo al CMVRC, la Sociedad Concesionaria incorporará en forma digital a la Plataforma Tecnológica, el Acta de Recepción y la copia del Formulario Único de Cadena de Custodia del vehículo, quedando a disposición del Ministerio Público en el plazo máximo de 48 horas, en la Plataforma Tecnológica.

Cada vez que ingrese un vehículo al CMVRC, la Sociedad Concesionaria deberá remitir un correo electrónico de alerta automática a la dirección o las direcciones de correo electrónico habilitadas por el Ministerio Público para estos efectos, con el objeto de dar aviso del correspondiente ingreso.

En caso que la Sociedad Concesionaria no tenga conocimiento de la Fiscalía Regional Metropolitana a la cual corresponde la causa a que se vincula la incautación, deberá avisar ese hecho a todas las Fiscalías Regionales Metropolitanas mediante un correo electrónico de alerta automática a las mismas direcciones señaladas en el punto anterior, en el plazo máximo de 48 horas. A su vez, la Fiscalía Regional Metropolitana a cuya disposición se encuentra el vehículo, deberá informar al resto de las Fiscalías y a la Sociedad Concesionaria dicha circunstancia en el mismo plazo señalado.

La Sociedad Concesionaria otorgará facilidades de acceso y revisión de los vehículos dentro del CMVRC, al personal que designen las Fiscalías Regionales Metropolitanas del Ministerio

Público y al personal de DICREP, en las oportunidades que resulte necesario, visitas que deberán ser previamente coordinadas, con un plazo mínimo de 24 horas de anticipación.

Los vehículos depositados en el CMVRC a disposición de las Fiscalías Regionales Metropolitanas, deberán ser individualizados en la Plataforma Tecnológica, en relación con la respectiva Fiscalía Regional Metropolitana de manera de facilitar su ubicación.

Devolución del Vehículo: El CMVRC devolverá el vehículo una vez que reciba la instrucción particular de un Fiscal Adjunto y en la que se indique claramente la individualización de la persona a quien deba efectuarse la entrega.

Dicha instrucción será remitida a la Sociedad Concesionaria, vía correo electrónico institucional, por la Fiscalía Regional Metropolitana respectiva, a la dirección especialmente habilitada para este efecto, con copia del documento que se haya entregado a la persona autorizada para retirar el vehículo.

El CMVRC deberá proceder a la devolución del vehículo a la persona a quien se individualice en la instrucción respectiva debiendo exigir para este efecto cédula de identidad. No podrá efectuarse la devolución con la sola exhibición del documento otorgado por la Fiscalía, siendo requisito indispensable la recepción por la Sociedad Concesionaria del correo con la instrucción de la Fiscalía Regional Metropolitana a que se refiere el numeral precedente.

En el momento de la devolución del vehículo, la Sociedad Concesionaria procederá a levantar un Acta de Devolución, que contendrá las siguientes menciones:

- N° y fecha del Acta.
- Fecha y hora de la devolución.
- Identificación de la autoridad que ordena la devolución.
- N° de Rol Único de Causa (RUC).
- Número Único de Especie (NUE).
- Placa patente única.
- Descripción del estado en que se devuelve el vehículo.
- Identificación y cédula de identidad de la persona que retira.
- Firma del responsable de la devolución por parte de la Sociedad Concesionaria.
- Firma de la persona que retira.

La Sociedad Concesionaria ingresará en forma digital a la Plataforma Tecnológica, el Acta de Devolución y la remitirá a la Fiscalía Regional Metropolitana que haya instruido la devolución del vehículo, vía correo electrónico a las direcciones habilitadas para ello, en el plazo máximo de 48 horas de efectuada la devolución.

Disposición de Vehículos Decomisados: Dictada sentencia judicial ejecutoriada que decrete el comiso de un vehículo, la Fiscalía Regional Metropolitana correspondiente informará, mediante correo electrónico institucional, ese hecho a la Sociedad Concesionaria, y que procede la subasta por la Dirección de Crédito Prendario.

Paralelamente, el Tribunal de Garantía y/o la Fiscalía Regional Metropolitana correspondiente dará aviso del decomiso dispuesto por sentencia ejecutoriada a la Dirección General de Crédito Prendario, en adelante DICREP, remitiendo a esa entidad copia de la sentencia, a partir de lo cual el vehículo queda a disposición de dicho organismo, siendo de conformidad a la ley, de su responsabilidad efectuar las gestiones necesarias para proceder a la subasta, incluidas las coordinaciones que procedan con la Sociedad Concesionaria.

El CMVRC hará entrega a la DICREP del vehículo decomisado una vez que reciba la comunicación señalada en el punto 5.1. Para estos efectos, personal de la DICREP deberá exhibir la documentación que lo habilita para el retiro del vehículo.

Una vez entregado el vehículo para su subasta a la DICREP, la Sociedad Concesionaria informará este hecho al correo electrónico habilitado para estos efectos a la Fiscalía Regional Metropolitana correspondiente.

Requerimientos de Información: La Sociedad Concesionaria mantendrá un sistema de información en su Plataforma Tecnológica con todos los datos de los vehículos ingresados, a la cual tendrán acceso las Fiscalías Regionales Metropolitanas a través de usuario y claves autorizadas para ello. Con esta finalidad la Sociedad Concesionaria habilitará los reportes de consultas que sean necesarios, tales como, informes por Fiscalía Regional, por RUT del propietario, por RUC de las causas, por NUE, por placa patente única, informes de vehículos custodiados devueltos a sus dueños, decomisados o rematados, y demás relativos a la custodia y salida de los vehículos.

La anterior información, permanecerá en línea y será constantemente actualizada por la Sociedad Concesionaria, de modo que las Fiscalías Regionales Metropolitanas puedan contar en todo momento con información real y oportuna.

La Sociedad Concesionaria enviará vía mail el estado diario de uso de los 200 cupos a la dirección o direcciones de correo electrónico habilitadas por el Ministerio Público.

Forma de Comunicación: Las comunicaciones entre las Fiscalías Regionales Metropolitanas y la Sociedad Concesionaria, será a través de conexión web y de correo electrónico.

8.2.1.3 Horario de Prestación del Servicio

El horario de atención para la entrega de los vehículos al CMVRC será en horario continuado desde las 0:00 a las 24:00 horas, de lunes a domingo, todos los días del año.

El horario de atención para la entrega de los vehículos desde el CMVRC será en horario continuado desde las 8:00 a las 17:00 horas, de lunes a viernes, excluidos los días festivos.

8.2.1.4 Planificación de Emergencias y Manejo de Contingencias

Los mismos señalados en la sección 8.1.1.5 de este RSO.

8.2.1.5 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Los mismos señalados en la sección 8.1.1.6 de este RSO.

8.2.1.6 Indicadores de Gestión

Los mismos señalados en la sección 8.1.1.7 de este RSO.

8.2.2 Servicio de Mantenimiento de las Obras, Equipamiento y Material Rodante

El Concesionario realizará el servicio de Mantenimiento de las Obras, Equipamiento y Material Rodante, durante la etapa de explotación, incluyendo las especificaciones técnicas y

programación de las actividades definidas en el Anexo Plan de Mantenimiento de las Obras, Equipamiento y Material Rodante, señalado en el numeral 10.1 del presente documento.

8.2.2.1 Horarios de Prestación del Servicio

Los Horarios de prestación de este Servicio se efectuará los días hábiles de lunes a viernes entre las 8:00 hr a 18:00 hr.

Para los días sábados y festivos 8:00 hr y 18:00 hr, se contará con personal mínimo para que actúe ante contingencias.

8.2.2.2 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Se contará con un Encargado de Mantención del CMVRC, quien será responsable del cumplimiento de este Servicio.

8.2.2.3 Indicadores de Gestión

Cumplimiento del Plan de Mantenimiento de las Obras, Equipamiento y Material Rodante en las actividades ejecutadas durante el mes.

8.2.2.4 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

El responsable en la ejecución de este Servicio es el Gerente de Operaciones.

8.2.3 Servicio de Aseo

8.2.3.1 Aspectos Generales del Servicio

Las labores de aseo se refieren al aseo permanente de la totalidad del área de la concesión, la cual deberá mantenerse libre de escombros, residuos, basura, etc. Las labores de aseo, incluirán la limpieza y sanitización periódica de los baños, la reposición periódica de sus artículos de aseo, la recolección y disposición de los residuos que se generen al interior del recinto, desratización, etc.

La responsabilidad del Servicio de Aseo, recae en el Gerente de Operaciones y delegada en el Encargado de Aseo quien desarrollará y se responsabilizará de este Servicio.

En la definición de los procedimientos se tiene en cuenta que la metodología de aseo variará según los diferentes sectores del CMVRC, a saber:

- Sector Exterior de Acceso Público: comprende la zona de Acceso, la vialidad interna, los estacionamientos, vías peatonales y áreas verdes fuera del sector del parqueadero de vehículos y franja de seguridad.
- Sector Edificio Administrativo: todos los recintos asociados al Edificio Administrativo
- Sector Parqueadero de Vehículos y Franja de Seguridad: comprende la zona de acceso restringido.

El Servicio de Aseo será estructurado en dos formas:

- Servicio de Aseo programado
- Servicio de Aseo de atención reactiva, el cual podrá ser requerido para la limpieza de un vertido accidental u otro tipo de emergencia en todas las instalaciones del CMVRC.

Todos los productos a utilizar serán o estarán etiquetados o identificados, tanto en sus envases originales, como en cualquier otro envase de tamaño menor, para una más fácil operatividad.

En la limpieza de los recintos del Edificio Administrativo se diferenciará claramente la limpieza de baños, del resto del edificio.

Todas las bolsas de basura se cerrarán y se evacuarán a la sala de basura para posteriormente ser retiradas del CMVRC, estando terminantemente prohibido el vaciado de las bolsas de basura.

El horario estará sujeto a la actividad de cada recinto, iniciándose las actividades a las 7:30 hr AM y finalizando a las 18:30 hr.

Todo el personal contará con su uniforme y respectiva credencial con su fotografía y nombre.

8.2.3.2 Descripción Del Servicio

8.2.3.2.1 Sector Exterior de Acceso Público

- a) Se procederá diariamente a inspeccionar este sector y retirar toda la basura que pudiese haberse localizado en esta zona, realizando su traslado en bolsas plásticas a la sala de basura para su posterior envío a un lugar autorizado.
- b) Se procederá semanalmente a la humectación y barrido del área de aceras, circulaciones vehiculares y estacionamientos y su retiro y disposición en bolsas plásticas del material que se acumule.
- c) En caso que por algún motivo, sea necesario realizar una actividad de aseo adicional a los indicados en los dos párrafos anteriores, ya sea por algún accidente o situación particular, el Encargado instruirá que se realice en los mismos términos anteriores.

8.2.3.2.2 Sector Edificio Administrativo

Para todos los recintos a excepción de baños, se procederá de la siguiente forma:

- a) **Objeto de Limpieza:** pisos, techos, suelos, mobiliario, puertas y pomos, ventanas y vidrios, paredes y rejillas del aire acondicionado.
- b) **Mobiliario:** mesas de trabajo, mesas de despacho, lámparas y/ o flexos, exterior de vitrinas, sillas, teléfonos, archivadores, refrigeradores, exterior de armarios de oficina y aquellos otros aparatos y/o mobiliario que por su facilidad puedan ser limpiados por el personal de aseo.
- c) **Personal de Limpieza:** Adiestrado en la limpieza de estas zonas y adyacentes incluidas en el área y perfecto conocedor de sus funciones.
- d) **Productos de Limpieza:** Agua, soluciones detergentes en base a agua, limpiador abrasivo, solución desinfectante de cloro en dilución de 1:10 (cloro de 50 grs., 1 parte de cloro en 9 partes de agua) preparada inmediatamente antes de su uso para evitar evaporaciones y con ello perder eficacia, desinfectantes, bolsas de basura (residuos sólidos asimilables a domiciliarios).

- e) **Equipo de Limpieza:** Sistema de recipientes, uno para la solución de detergente para el enjabonado y otro para el aclarado.

Recipientes, con paños y guantes. Los paños y guantes serán de diferentes colores, uno será bien diferenciado del resto de dependencias a limpiar, de uso exclusivo para sanitarios.

- Señal de “SUELO HÚMEDO”.
- Carro con cubos y bandejas a distinta altura.
- Mopas y gasas.
- Bolsas y/o recipientes para la recogida de residuos. Los productos de limpieza que en cada caso le sean necesarios; jabones, detergentes, limpiadores abrasivos, cloros, desinfectantes.

- f) **Periodicidad:**

- Al inicio de cada jornada y también bajo la modalidad de requerimiento.

- g) **Procedimiento:**

- A primera hora de la mañana (7:30 am), se realizará una limpieza de todas las superficies, pasando un paño humedecido.
- Para la limpieza de pisos y muros, se utilizará el sistema de fregado rasante
- Se deberán preparar las mopas y paños.
- Las mopas se deben colocar en un recipiente al efecto disponiendo la cantidad necesaria para toda la jornada. Sobre ellas se vertirá la solución con el fin de que queden humedecidas, el mismo procedimiento se debe realizar con los paños.
- Para el fregado de los pisos se emplearán mopas que se habrán preparado al comienzo del día.
- La altura del palo telescópico deberá estar adaptada a la del operario que vaya a realizar la tarea.
- Se debe verificar la correcta colocación del soporte de la mopa en el palo, que deberá estar suficientemente apretado para evitar problemas durante el proceso de fregado.
- Para los paños, se utilizará el mismo proceso, se adquieren de los recipientes preparados a tal efecto, un recipiente para los paños con la solución de limpieza, otro diferente para los utilizados.
- Las juntas entre suelo y pared se limpiarán empleando los bordes de la mopa, y aprovechando para ello la especial disposición del soporte, que permite extraer la suciedad de esas zonas sin problemas, al igual que sucederá con los rincones.
- Una vez terminado el fregado, se procederá a retirar los posibles restos arrastrados, recogiendo y depositándolos en bolsas de basura y se retirará la mopa sucia.
- La limpieza será siempre en húmedo.

- La limpieza se efectuará siempre de limpio a sucio y de arriba abajo.
- Se retirará la basura de los papeleros diariamente y serán trasladados a la sala de basura.

A continuación se describen otras actividades de aseo a ejecutar por la Sociedad Concesionaria:

- Mensualmente se efectuará la limpieza de puertas y mamparas, para lo cual se utilizarán soluciones detergentes en base a agua.
- Mensualmente se efectuará la limpieza de escalas, y pasamanos.
- Diariamente se efectuará la limpieza de mobiliario general, eliminación de polvo, lustre de muebles, limpieza de equipos.
- Mensualmente se efectuará la limpieza de vidrios interiores. Los vidrios se limpiarán con productos autorizados.
- Trimestralmente se efectuará la limpieza y/o lavado de vidrios por el exterior del edificio, utilizando andamios y las medidas de seguridad para trabajos en altura.
- Anualmente se efectuará la limpieza de fachadas, marquesinas y cubiertas de instalaciones.
- Mensualmente se efectuará la limpieza de señalética interior de edificios.
- Semestralmente se efectuará la limpieza de señalética exterior del CMVRC, dentro del Área de Concesión.
- Semanalmente se efectuará la limpieza interior del montacargas.

También se efectuará el Servicio de Aseo de atención reactiva, en caso que sea necesario.

8.2.3.2.3 Aseo de Baños

- Objeto de Limpieza:** Serán objeto de limpieza las diferentes superficies de los baños, mobiliario, utensilios y sanitarios.
- Superficies:** Techos, suelos, puertas y pomos, ventanas y vidrios, muros, lavamanos, grifería, urinarios, WC, dosificadores de jabón de manos, portarrollos de papel higiénico y para manos, secadores de mano o toalleros, si los hubiera.
- Personal de Limpieza:** Adiestrado en la limpieza y conocedor de sus funciones.
- Productos de Limpieza:** Agua, detergente, limpiadores autorizados, desinfectantes y bolsas de basura negras (Residuos sólidos asimilables a domiciliarios)
- Equipo de Limpieza:** Sistema de recipientes, para solución de detergente para el enjabonado y otro para el aclarado. Paños y guantes. Los paños y guantes serán de diferentes colores, uno será bien diferenciado del resto de dependencias a limpiar, de uso exclusivo para sanitarios.

f) **Periodicidad:** Se realizará el servicio de limpieza una vez al día. También se procederá a efectuar el servicio de aseo de baños bajo requerimiento.

g) **Procedimiento:**

- En primer lugar se procederá a bajar el agua del WC y pasar la escobilla.
- Se rociará mediante pulverizado la taza y bajo el borde, con desinfectante.
- Mientras la solución desinfectante actúa, se recogerá la basura de la papelera, se limpiarán los lugares elevados, tales como puntos de luz, espejos y a continuación el lavamanos, grifería y tuberías.
- Se procederá a la limpieza de WC y urinarios donde previamente se había dejado la solución desinfectante para su actuación.
- Primero el interior del WC o urinario se frotará con un cepillo de raíces duras. Posteriormente, en el exterior del WC o urinario, base y tuberías se pasará con un paño húmedo en solución desinfectante.
- Antes de salir del baño, con anterioridad al fregado desinfectante del pavimento, se comprobará que todos los dispensadores funcionen, reponiendo jabón, papel higiénico y toallas seca manos si es necesario.
- La eliminación de sarro en sanitarios en general utilizando ácidos desincrustantes y detergentes se efectuará quincenalmente.
- La desinfección de baños en general, se efectuará semanalmente para lo cual se utilizará amonios cuaternarios y detergentes.
- La sanitización de baños se efectuará mensualmente.

A resaltar lo siguiente:

- Superficies: Utilizar cloro en dilución 1:10.
- Artefactos: Limpiador, para inodoros y cañerías.
- Paredes: Agua y jabón. Desinfectado inmediatamente después con cloro al 1:10. Se iniciará el servicio de limpieza por las zonas “limpias” y se finalizará por las zonas consideradas como más “sucias”.

8.2.3.2.4 Sector Parqueadero de Vehículos y Franja de Seguridad

- a) Se procederá diariamente a inspeccionar este sector y retirar toda la basura que pudiese haberse localizado en esta zona, realizando su traslado en bolsas plásticas a la sala de basura para su posterior envío a un lugar autorizado.
- b) Se procederá semanalmente al barrido del área de aceras, circulaciones vehiculares y estacionamientos y su retiro y disposición en bolsas plásticas del material que se acumule.
- c) En caso que por algún motivo, sea necesario realizar una actividad de aseo adicional a los indicados en los dos párrafos anteriores, ya sea por algún accidente o situación particular, el Encargado instruirá que se realice en los mismos términos anteriores.

8.2.3.2.5 Control de Plagas, Vectores y Sanitización de las Instalaciones

Respecto al Control Sanitario de Vectores, el programa se extenderá a todas aquellas dependencias o instalaciones del CMVRC, dirigiendo con especial intensidad a aquellas áreas cuyas características favorezcan la presencia y proliferación de roedores e insectos.

Como medida preventiva, se llevará a cabo un programa de actuaciones continuadas creando las barreras necesarias para evitar el acceso y la presencia de las distintas plagas en el CMVRC.

Como medida correctiva, se llevará a cabo tratamientos correctivos en las zonas o puntos donde se detecte presencia de los vectores contemplados, garantizando su eliminación con productos y métodos de trabajo adecuados y autorizados.

Se establecerán protocolos específicos para el CMVRC que definan la planificación de las operaciones a desarrollar.

Los requerimientos para el Control de Plagas cubrirán, en términos generales, roedores, insectos:

- Se supervisarán y tomarán las acciones necesarias para el tratamiento de estas plagas.
- Se elaborará y mantendrá una bitácora de las actividades y de la supervisión de plagas y tratamientos que se hayan llevado a cabo, (incluyendo los materiales y productos utilizados para su erradicación) conteniendo también cualquier requerimiento de Higiene y Seguridad y adecuado a la normativa vigente.
- Con respecto a posibles problemas de plagas, se identificarán las mismas, además se llevarán a cabo los métodos apropiados para su prevención y procedimientos reactivos de extinción (desinsectación y desratización).

Esto incluirá sin ser limitativo:

- Provisión de los materiales y equipamiento necesarios
- Control de todo el equipamiento y materiales incluyendo su renovación y eliminación cuando sea necesario.
- Control y adecuado almacenamiento de todos los químicos, venenos y materiales potencialmente dañinos a personas o animales.

La utilización de plaguicidas y sustancias destinadas a este propósito se hará siguiendo las normas de cuidado ambiental y de salud de las personas, alertando siempre acerca de la utilización de las mismas y escogiendo aquellas que las prácticas en uso aconsejas como más inocuas prevenir y evitar cualquier tipo de daño al respecto.

La ejecución de los servicios de desinsectación, sanitización y desratización será a través de un técnico aplicador con las competencias necesarias para la manipulación de sustancias para este fin.

La planificación de los servicios de desinsectación, sanitización y desratización para actividades de control preventivo será en forma mensual, para actividades de tipo de control correctivo y de choque será en presencia del vector dependiendo del área en la que ocurra.

8.2.3.3 Estructura del Servicio

- **Organización del Personal**

La dotación de plantilla mínima para este servicio será de un auxiliar de aseo tiempo completo, un apoyo una vez a la semana y supervisión.

8.2.3.4 Horarios de Prestación de los Servicios

Entre las 7:30 hr y las 18:30 hr, los días hábiles, excluidos los sábados.

8.2.4 Área para Servicios Higiénicos

El CMVRC, de acuerdo al proyecto de ingeniería definitiva aprobado, contempla área para servicios higiénicos para los usuarios y público en general del Centro Metropolitano de Vehículos Retirados de Circulación.

La mantención de esta área está descrita en 8.2.2 y el aseo de la misma está descrito en 8.2.3.2.3.

El horario de funcionamiento de esta área corresponde al horario de atención de público del CMVRC.

8.2.5 Servicio de Vigilancia y Seguridad

8.2.5.1 Aspectos Generales del Servicio

La Sociedad Concesionaria asumirá la gestión integral del Servicio de Seguridad y Vigilancia según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización y dirección.

Es compromiso de la Sociedad Concesionaria corresponde a establecer en el CMVRC un ambiente seguro mediante un grado adecuado de seguridad, proteger los bienes y activos del CMVRC y transmitir confianza y tranquilidad a los diferentes usuarios del proyecto.

El objetivo general de este servicio será prestar un servicio integral de seguridad y vigilancia, y la protección de la infraestructura, bienes y vehículos que se encuentren en el CMVRC, por medio de la presencia física de personal especializado y con el apoyo de las tecnologías propuestas en el proyecto de seguridad en coordinación con las definiciones desarrolladas en dicho proyecto.

Se contará con una uniformidad a nivel corporativo en la prestación de este servicio, usada habitualmente en la prestación de servicios de seguridad y debidamente autorizado por el Departamento de Seguridad Privada de Carabineros de Chile.

Se complementa lo indicado en el este documento con el Plan de Seguridad y Vigilancia incluido como Anexo 8.2 de este RSO.

8.2.5.2 Descripción del Servicio

Dadas las características del CMVRC, el Servicio de Vigilancia se efectuará a través de guardias con preparación y capacitación más la Sala de CCTV, las 24 horas del día, los 365 días del año. Todos los guardias estarán instruidos, previo al inicio de la puesta en Servicio Provisoria de la Obra, como también cada vez que se produzca un cambio.

Existirán puestos fijos de vigilancia, dando una presencia visible de seguridad.

Se cuenta con un sistema y equipamiento automatizado, que reduce los riesgos y genera las alertas ante alguna situación anómala.

La Sala de Control es parte importante del servicio de vigilancia con la función de centralizar y coordinar los servicios y sistemas.

Reportaje de incidencias de forma regular, rápida y estandarizada

Cada puesto de Guardia se distribuirá de acuerdo a la descripción que se indica, donde desarrollarán las funciones que se requieren.

- Control de Acceso Público: un guardia las 24 horas del día
- Vigilancia Área de uso público y Acceso a Parqueadero: Un guardia las 24 horas
- Operador CCTV: Un operador las 24 horas del día, a cargo de la coordinación y operación del CCTV en la Sala de Control.

Cada puesto de trabajo tendrá un programa de trabajo, con tareas generales, tareas específicas y funciones de emergencia a desempeñar. Se contará con un Libro de Novedades por turno.

Los guardias de seguridad de servicio estarán debidamente habilitados como tales, estando en posesión de la Credencial OS-10, documento que les habilita ante la Autoridad Fiscalizadora, Carabineros de Chile, considerando los procedimientos para tales efectos.

Al tenor de ello, dispondrán de la formación inicial y continuada necesaria para el óptimo desarrollo de las funciones que se les encomienden en el marco de sus atribuciones, reguladas en la Ley de Seguridad Privada N° 3607 que fue publicada en el Diario Oficial N° 30.859, del 8 de enero de 1981.

8.2.5.2.1 Control de Acceso Público

Función del puesto. Cumplir la función de vigilancia, protección y seguridad en el control de ingreso y salida de personal de la Sociedad Concesionaria, Inspección Fiscal, usuarios, visitas u otras personas que requieran ingresar al CMVRC, de acuerdo a los horarios definidos; coordinando en forma permanente con el Jefe de Seguridad para el éxito de dicha misión; siéndole exigible además:

- Dejará registrado todo hecho de relevancia acontecido en su puesto de trabajo, como también en sectores y zonas próximas.
- No se permitirá el ingreso de animales por este acceso.
- Por este lugar, ingresarán todas las personas que lo requieran, las cuales deberán ser registradas en el Libro de Novedades, excluidos el personal de la Sociedad Concesionaria e Inspección Fiscal, los cuales deberán estar registrados.
- Es imperativo que todas sus acciones como guardias, sean firmes y determinantes, sin embargo, aun así sus relaciones con las diferentes personas y el público en general deben ser muy corteses.

Medidas de Seguridad Indicada

- En caso de alguna situación complicada que tenga lugar en el acceso, el guardia informará al Jefe de Seguridad y/o a la Sala de Control, con la finalidad de dar aviso a Carabineros, en caso de ser necesario, resguardando en todo momento su propia integridad física.

- Deben anotar en el Libro de Novedades, todo lo inusual que suceda en ese puesto.
- El Libro de Novedades deberá estar disponible las 24 horas del día, para que el Jefe de Seguridad o quien determine éste último lo ingrese al sistema.

8.2.5.2.2 Vigilancia Área de Uso Público y Acceso al Parqueadero

Función del puesto. Cumplir la función de vigilancia, protección y seguridad del área de uso público de los usuarios, visitas u otras personas que hayan ingresado al CMVRC, de acuerdo a los horarios definidos; coordinando en forma permanente con el Jefe de Seguridad para el éxito de dicha misión. Adicionalmente tendrá como función el control de acceso al personal autorizado para el ingreso al Área del Parqueadero, debiendo cumplirse los protocolos establecidos por la Sociedad Concesionaria para estos efectos. Le serán exigibles adicionalmente lo siguiente:

- Dejará registrado todo hecho de relevancia acontecido en su puesto de trabajo, como también en sectores y zonas próximas.
- Es imperativo que todas sus acciones como guardias, sean firmes y determinantes, sin embargo, aun así sus relaciones con las diferentes personas y el público en general deben ser muy corteses.

Medidas de Seguridad Indicada

- En caso de alguna situación complicada o anómala que tenga lugar en esta área, el guardia debe informar al Jefe de Seguridad y/o a la Sala de Control, quienes darán aviso a Carabineros, en caso de ser necesario, resguardando en todo momento su propia integridad física.
- Mantendrá el orden y de ser necesario orientará a las personas que lo requieran.
- Deben anotar en el Libro de Novedades, todo lo inusual que suceda en ese puesto.
- El Libro de Novedades deberá estar disponible las 24 horas del día, para que el Jefe de Seguridad o quien determine este último lo ingrese al sistema.

Procedimientos para el Ingreso al Área del Parqueadero

- Sólo podrá ingresar personas autorizadas por el Gerente de Operaciones.
- Antes del ingreso, se efectuará una revisión de la persona, no permitiéndose el ingreso con bolsos, mochilas u otro de características similares.
- Previo a la salida del Área del Parqueadero, se efectuará nuevamente una revisión. En caso de alguna situación anómala, se le informará al Jefe de Seguridad, quien tomará las decisiones y acciones que correspondan.

8.2.5.2.3 Operador CCTV

Función del Puesto. Mantener un control permanente de los monitores de la sala de control del CMVRC; dando oportuno aviso al Jefe de Seguridad en caso de detectar alguna anomalía, además de:

- Vigilar por medio de pantallas que mostrarán los diferentes sectores en los cuales se encuentra las cámaras del CCTV, dando prioridad a las zonas con mayor afluencia de personas y de mayor vulnerabilidad no controlados por sistemas electrónicos.
- Informar oportunamente al Jefe de Seguridad, de las novedades detectadas, sin perjuicio de dejar las constancias en el Libro de Novedades.
- Velar por el correcto cuidado de los equipos y del correcto uso que se haga de éstos.

- Vigilar permanentemente y sin distracción las pantallas, denunciando inmediatamente cualquier evento o situación anormal que observe al Jefe de Seguridad. Este operador, deberá descansar un tiempo determinado, siendo su relevo coordinado por el Supervisor de Seguridad.
- Tendrá comunicación permanente con todos los puestos de guardias, correspondientes a cada turno de trabajo las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Tendrá comunicación permanente con Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, Bomberos, entre otros.
- Todo evento debe registrarse en el Libro de Novedades.
- El Libro de Novedades deberá estar disponible las 24 horas del día, para que el Supervisor o quien determine este último lo ingrese al sistema.
- El sistema de grabación de la CCTV conservará las grabaciones realizadas durante un tiempo de 30 días, estando éstas a disposición del personal autorizado del CMVRC así como de las autoridades.

8.2.5.3 Procedimiento Ante Robo/Hurto

En caso de robo/hurto, la detección puede darse de tres clases

a) El Servicio de Seguridad Presencial detecta el hecho:

- Interviene y se comunica con CCTV informando y solicitando apoyo en caso de ser necesario, quienes procederán a dar aviso a Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones.
- La intervención, siempre es velando primero por su integridad y seguridad física, no exponiéndose a peligros innecesarios.
- CCTV, informará inmediatamente al Jefe de Seguridad de Turno, quien concurrirá al lugar de los hechos.
- Una vez terminado el hecho, se procederá a dejar registro en el Libro de Novedades, informando al CCTV de la situación actual.
- El Jefe de Seguridad, por su parte, confeccionará el reporte correspondiente.

b) Detectado por el CCTV

- Se comunica con Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones.
- Si los hechos, al momento de concurrir el personal de seguridad continúa en proceso, deberán actuar de la siguiente manera:
- La intervención, siempre es velando primero por su integridad y seguridad física, no exponiéndose a peligros innecesarios.
- CCTV, informará inmediatamente al Jefe de Seguridad de Turno, quien concurrirá al lugar de los hechos.
- Una vez terminado el hecho, se procederá a dejar registro en el Libro de Novedades, informando al CCTV de la situación actual.
- El Jefe de Seguridad, por su parte, confeccionará el reporte correspondiente.

c) Informado por personal de la Sociedad Concesionaria, Inspección Fiscal, algún usuario o terceras personas;

- Informa al personal de seguridad más próximo y se adopta el procedimiento indicadas en a) antes mencionado.

- En la Etapa de Marcha Blanca y posteriormente cada vez que sea necesario, ante el cambio del personal o cambio tecnológico y al menos una vez al año se efectuará una capacitación a todo el personal relacionado con el Servicio de Seguridad y Vigilancia, en particular a los procedimientos y los equipos. Dicha capacitación deberá contener:
 - ✓ Procedimientos para la prestación del servicio
 - ✓ Características principales de los equipos
 - ✓ Características de comunicación
 - ✓ Alcances y restricciones de los equipos
 - ✓ Conexiones y procedimiento de conexión.
 - ✓ Pruebas prácticas con equipos.
 - ✓ Evaluación Final.

8.2.5.4 Estructura del Servicio

Según el organigrama la estructura de este servicio es la siguiente:

- Jefe de Seguridad
- 2 guardias
- Un operador de la Sala de CCTV

8.2.6 Servicio de Información

8.2.6.1 Aspectos Generales del Servicio

Las Bases de Licitación en el artículo 1.10.3, letra F), establecen que el Concesionario deberá habilitar un sistema de información, que permita gestionar la base de datos resultante de los vehículos retirados de circulación permitiendo la entrega de información actualizada a público en general, al MOP, a Carabineros de Chile, Municipios, Fiscalías Regionales Metropolitanas u otra institución que determine el Inspector Fiscal. Este sistema deberá proveer la información actualizada, segura y confiable, relativa a:

- Ubicación del vehículo en el CMVRC
- Características del vehículo
- Estado del vehículo
- Fecha de ingreso
- Causa del retiro
- Información relativa a la llamada realizada por la Autoridad para solicitar el Servicio RTE para un vehículo en particular
- Registros fotográficos y de video, entre otros.
- Además deberá prestar soporte a la información recolectada.

Será de responsabilidad, cargo y costo de las respectivas instituciones contar con un sistema computacional y de comunicaciones necesarios para conectarse al servicio que proveerá la Sociedad Concesionaria.

La Sociedad Concesionaria, debe mantener operativo este sistema de información durante la vigencia del contrato de Concesión, asegurando en todo momento la confidencialidad e impermeabilidad de la información manejada al interior del sistema.

8.2.6.2 Descripción del Servicio

El Concesionario entregará información a los diferentes usuarios, a través de sus diferentes medios de información disponible en el CMVRC, los cuales son:

- Página Web: www.custodiametropolitana.cl
- Vía telefónica, de acceso gratuito:
 - ✓ número 800000106 para público en general
 - ✓ número 800911181 para las Autoridades definidas en este Reglamento
- Correo electrónico: contacto@custodiametropolitana.cl
- En forma personal en las oficinas de atención a público del CMVRC:
 - ✓ En la oficina ubicada en Huérfanos 669 - oficina 407, comuna de Santiago, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.10.3, letra K) de las Bases de Licitación.
 - ✓ En las oficinas de atención a público del CMVRC, en Camino Lo Echevers N° 840, comuna de Quilicura.
 - ✓ En el recinto asociado al Servicio de Acercamiento, solicitado en el artículo 1.10.3 letra J) de las Bases de Licitación, ubicado en Carrascal 6680, comuna de Cerro Navia.

Información Disponible a Público en General

A través de los diferentes medios descritos, la información que entregará la Sociedad Concesionaria, en la medida que sea solicitada, será la siguiente:

- Ubicación del CMVRC
- Horarios de atención
- Información de los servicios entregados por el Concesionario
- Tarifas por servicios
- Medios de pago
- Información por vehículo:
 - ✓ Fecha de ingreso del vehículo al CMVRC.
 - ✓ Causa del retiro de circulación.
 - ✓ Autoridad que ordenó el retiro de circulación.
 - ✓ Lugar y hora de retiro de circulación.
 - ✓ Número de días en custodia a la fecha de la consulta.

Para entregar la información, se requerirá la siguiente información:

- Nombre del solicitante
- RUT del solicitante
- Patente del Vehículo que solicita información

Información Disponible a Instituciones Públicas

Para cada una de las Instituciones Públicas relacionadas con el CMVRC se deberá contar con usuarios autorizados para lo cual se requiere contar con los siguientes datos:

- Institución

- Nombre Completo
- Cargo
- RUT

Dichos datos serán registrados en la Plataforma Tecnológica y a cada usuario autorizado se le entregará un nombre de usuario y una contraseña.

Información Disponible para todas las Instituciones:

La información disponible para público en general.

Información Disponible para el Inspector Fiscal

- Informe Mensual de los flujos diarios de vehículos ingresados al CMVRC, clasificados por tipo de vehículo y tarifas aplicadas por RTE y Custodia.
- Informe Mensual de los tiempos de respuesta ante solicitud de servicio RTE por parte de la Autoridad, incluidos los efectuados en condiciones anormales de operación.
- Informe Mensual de los reclamos presentados por los usuarios
- Informe Mensual de Accidentes o Contingencias
- Información Estadística, Mediciones y Controles que se refieren en el punto 2.3.2.2.15 de la Plataforma Tecnológica

Información Disponible para las Fiscalías Regionales Metropolitanas

- El Acta de Recepción
- La copia del Formulario Único de Cadena de Custodia del vehículo
- Informes de los vehículos por Fiscalía Regional
- Informe del vehículo por RUT del propietario
- Informe del vehículo por RUC de las causas
- Informe del vehículo por NUE
- Informe del vehículo por placa patente única
- Informes de los vehículos custodiados y devueltos a sus dueños, decomisados o rematados
- Informes de los vehículos relativos a la custodia y salida de los vehículos

Para consultas particulares de vehículos también se podrá acceder a los archivos fotográficos y de video del vehículo en consulta.

Información Disponible para los Juzgados de Policía Local

- Vehículos ingresados al CMVRC de la comuna asociada al juzgado, tipo de vehículo, infracción, grúa que efectuó el retiro.
- Permanencia de los vehículos en el CMVRC.
- Vehículos que han sido autorizados por el respectivo juzgado para ser devueltos a sus propietarios o un tercero autorizado.

8.2.6.3 Horario de Atención del Servicio

- A través de la Página Web: las 24 horas al día, los 365 días del año
- Vía telefónica: En horario de oficina de 8:00 hr a 17:00 hr
- Correo electrónico: las 24 horas al día, los 365 días del año. La respuesta se efectuará en un plazo máximo de 5 días hábiles, al correo electrónico que informó en la consulta.

- En forma personal en las oficinas de atención a público del CMVRC: En horario de oficina de 8:00 hr a 17:00 hr

8.2.6.4 Sistema de Reclamos y Sugerencias

Según lo indicado en la sección 7.4 de este RSO

8.2.6.5 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

- Plan de Mantención de la Plataforma Tecnológica
- Plan de Mantención de los Sistemas de Comunicaciones

8.2.6.6 Indicadores de Gestión

- Número de Reclamos durante el mes

8.2.6.7 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

El responsable en la ejecución de este Servicio es el Gerente de Operaciones.

8.2.7 Traslado Inicial de Vehículos

8.2.7.1 Aspectos Generales del Servicio

De acuerdo a lo indicado en el artículo 1.10.3, letra G), el Concesionario deberá trasladar al CMVRC la totalidad de los vehículos que se mantengan en custodia, en los actuales locales municipales habilitados para tal efecto, de aquellas municipalidades señaladas en el artículo 1.2.5 de las Bases de Licitación, independientemente del estado de conservación en que éstos se encuentren, de acuerdo al catastro elaborado por cada Municipio, según lo solicite el Inspector Fiscal a más tardar a los 30 días de la fecha de autorización de la Puesta en Servicio Provisoria de las Obras. Dentro del catastro, cada Municipio deberá incluir tipo de vehículo, marca, modelo, año, motivo y autoridad que solicitó el retiro y la custodia del vehículo. También deberá indicar el lugar, días, horarios y responsable de la entrega y supervisión por parte de municipio.

8.2.7.2 Descripción del Servicio

El Inspector Fiscal solicitará a los Municipios señalados en el artículo 1.10.7 de las Bases de Licitación, el catastro de los vehículos que serán trasladados, el lugar, días y horarios más convenientes para su retiro, y la persona que supervisará por parte del Municipio dicha entrega al Concesionario, con la finalidad de coordinar con éste el o los días que es posible realizar el retiro. Los Municipios dispondrán de un plazo máximo de 60 días para hacer entrega de la información solicitada contados desde la fecha de solicitud por parte del Inspector Fiscal. Para el traslado de los vehículos, los respectivos Municipios deberán proveer las autorizaciones que correspondan para que la Sociedad Concesionaria proceda a su retiro y traslado al CMVRC.

A medida que el Inspector Fiscal reciba las respuestas de los Municipios, informará a la Sociedad Concesionaria el traslado de los vehículos de los corrales municipales de las respectivas Municipalidades al CMVRC, para lo cual la Sociedad Concesionaria dispondrá de un plazo máximo de 60 días desde cada instrucción entregada por el Inspector Fiscal, para dicho traslado, lo cual coordinará con la persona asignada por el Municipio para la supervisión de la entrega.

Para la ejecución de dicho traslado se deberá utilizar el procedimiento del Servicio de RTE de Vehículos al CMVRC indicado en la letra a.4) del artículo 1.10.2 de las Bases de Licitación, en cuyo caso será la persona que supervise por parte del Municipio dicha entrega, quien deberá firmar la orden de retiro en reemplazo de la Autoridad.

Este traslado será realizado con el material rodante de la Sociedad Concesionaria y también con material rodante de terceros.

Una vez ingresado el vehículo al CMVRC, se dará inicio al Servicio de Custodia de estos vehículos y por lo tanto derecho al cobro por dicho servicio por el Concesionario conforme a lo establecido en las Bases de Licitación.

Las municipalidades no podrán requerir de la Sociedad Concesionaria pagos de compensación por costos en que hayan incurridos en dichos vehículos, por cualquier concepto, previo a su traslado al CMVRC.

8.2.7.3 Estructura del Servicio

- **Organización del Personal**

La dotación de plantilla mínima para este servicio será de 5 operadores de grúa y un encargado.

8.2.7.4 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la entrega del Servicio se dispondrá los mecanismos siguientes:

- Revisión diaria del estado de la grúa por parte del operador de cada una de éstas.
- Control de la ejecución de los planes de mantenimiento de las grúas.
- Programa de Retiro y Traslado de Vehículos al CMVRC.
- Planificación ubicación de vehículos.
- Informes de reclamos por condiciones de entrega de los vehículos.

8.2.7.5 Indicadores de Gestión

- Cumplimiento Programa de Retiro y Traslado de Vehículos al CMVRC, dentro de los plazos establecidos en las Bases de Licitación.
- Número de vehículos por superficie de parqueadero utilizada.
- Número de reclamos por condiciones de entrega de los vehículos.

8.2.7.6 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

El responsable en la ejecución de este Servicio es el Gerente de Operaciones.

8.2.8 Servicio de Estacionamientos para Público en General

8.2.8.1 Aspectos Generales del Servicio

La Sociedad Concesionaria asumirá la gestión integral del Servicio de Estacionamiento para Público en General según lo establecido en las Bases de Licitación, responsabilizándose de la planificación, organización y dirección técnica.

Características Principales

- Accesibilidad para los clientes y otros vehículos que requieran ingresar al CMVRC.
- Facilidad en utilización.
- Eficiencia en gestión.

8.2.8.2 Descripción del Servicio

La Sociedad Concesionaria proporcionará y gestionará el servicio de estacionamiento en el CMVRC.

Los sectores destinados a estacionamiento de público en general, dispondrán de la señalización adecuada que faciliten el estacionamiento de las personas que hayan ingresado al CMVRC. El personal de guardia del acceso del CMVRC le indicará al conductor cuales son los estacionamientos disponibles para los clientes y éstos estarán demarcados de acuerdo a lo indicado en el proyecto definitivo.

8.2.8.3 Horario de Prestación del Servicio

El horario de prestación de este servicio será está relacionado con el horario de restitución de los vehículos y se realizará de lunes a viernes, entre las 8:00 hr y 17:00 hr, en horario continuado, a excepción de días festivos.

En todo caso, si fuera de estos horarios, algún usuario requiere la utilización del servicio de estacionamiento, el supervisor de turno lo podrá autorizar.

8.2.8.4 Sistema de Reclamos y Sugerencias

En caso de que algún usuario del CMVRC requiriese realizar un reclamo o sugerencia, se le informará que el mecanismo es el Sistema de Sugerencias y Reclamos descrito en la sección 7.4 de este documento y se le explicará su ubicación y procedimiento para dejar su sugerencia y/o reclamo.

8.2.8.5 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la entrega del Servicio se dispondrá los mecanismos siguientes:

- Programa de mantenimiento y aseo del área de estacionamiento para público en general.
- Informes de reclamos.

8.2.8.6 Indicadores de Gestión

- Cumplimiento Programa de mantenimiento y aseo del área de estacionamiento para público en general.
- Número de reclamos.

8.2.8.7 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

El responsable en la ejecución de este Servicio es el Gerente de Operaciones.

8.2.9 Servicio de Recaudación por Servicio de Grúas a Terceros

8.2.9.1 Aspectos Generales del Servicio

En caso que la Sociedad Concesionaria no cumpla con el tiempo de respuesta establecido en el artículo 1.10.2, literal a.3), para llegar al lugar solicitado por la Autoridad, ésta podrá solicitar otro servicio de grúa distinto al del Concesionario.

En tal caso, el Concesionario deberá recaudar el monto facturado por las empresas de grúas, que realizaron el servicio de traslado, distintas de éste, en el caso que la Autoridad solicite otro servicio de grúa.

Dicha factura deberá ser cancelada al Concesionario por quien solicite la restitución del vehículo en el CMVRC.

En caso de remate del vehículo, le corresponderá a la Municipalidad cancelar la factura de la empresa de grúa respectiva, sólo hasta el monto del remanente del remate, una vez pagado al Concesionario las tarifas adeudadas por concepto del Servicio de RTE y Custodia de dicho vehículo.

8.2.9.2 Descripción del Servicio

En caso que el servicio de RTE sea efectuado por una grúa distinta a las de la Sociedad Concesionaria, esta información quedará registrada en la Plataforma Tecnológica y se recibirá la factura emitida por la empresa que realizó el servicio. Cabe destacar que la tarifa de RTE que podrán cobrar estas grúas, deberán ser menores o iguales a las Tarifas por servicio de RTE que cobra la Sociedad Concesionaria.

Una vez autorizada la devolución del vehículo por orden del tribunal o autoridad competente, el propietario estará habilitado para requerir la devolución del vehículo, salvo que el tribunal ordene la restitución del vehículo a una tercera persona. La persona que retire el vehículo deberá pagar las tarifas adeudadas, incluida la tarifa por el servicio RTE realizada por un tercero.

La Sociedad Concesionaria entregará el 100% del monto recaudado de las facturas que se hayan cancelado, a la(s) respectiva(s) empresa(s) que emitió (emitieron) las facturas, y cuando dicha(s) empresa(s) acuda(n) al CMVRC a solicitar dicho reembolso. En todo caso, la Sociedad Concesionaria mensualmente le informará a las empresas de grúas que realizaron el Servicio de RTE si el vehículo para el que prestaron el servicio de RTE ha sido retirado y cancelado su servicio, de tal forma que concurra a recibir el pago correspondiente.

8.2.9.3 Estructura del Servicio

- **Organización del Personal**

La dotación de plantilla mínima para este servicio será de un recaudador.

8.2.9.4 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la entrega del Servicio se dispondrá los mecanismos siguientes:

- Informe mensual del estado de situación de los vehículos trasladados por grúas de empresas distintas al Concesionario.
- Informes de reclamos.

8.2.9.5 Indicadores de Gestión

- Número de reclamos.

8.2.9.6 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

El responsable en la ejecución de este Servicio es el Gerente de Operaciones.

8.2.10 Servicio de Acercamiento para Devolución de Vehículos

8.2.10.1 Aspectos Generales del Servicio

Las Bases de Licitación en su artículo 1.10.3, letra J), establecen que el Concesionario deberá disponer y habilitar al menos 1 recinto dentro del área formada por un círculo de 8 kilómetros de radio y cuyo centro será la intersección de las calles Monjitas y 21 de Mayo, de la comuna de Santiago, como un lugar adicional al terreno que conforma el CMVRC. Este recinto será utilizado para efectuar la restitución material del vehículo cuando el propietario así lo solicite, por una única vez, en cada oportunidad que su vehículo sea retirado de circulación e ingresado al servicio de custodia de la Concesión.

El Concesionario dispone de un terreno ubicado en calle Carrascal 6680, comuna de Cerro Navia para cumplir con la obligación indicada en el párrafo anterior.

8.2.10.2 Descripción del Servicio

Ante una solicitud de devolución de un vehículo en este recinto por parte del propietario, o por quien el tribunal ordene la restitución del vehículo, el Concesionario enviará este vehículo al

recinto dentro de un período de 24 horas, contado desde el momento en que se hayan cumplido las siguientes actividades:

- Se haya concretado la solicitud de devolución en este recinto de manera formal por parte del propietario o la persona autorizada para su retiro. La solicitud formal del propietario deberá ser efectuada a través de la página web, completando un formulario electrónico preparado por el Concesionario para estos efectos.
- Que la devolución del vehículo haya sido autorizada por orden del tribunal o autoridad competente, para lo cual se deberá contar con la autorización respectiva vía correo electrónico desde la persona autorizada por el tribunal o autoridad competente. Para estos efectos, también se podrá exhibir copia auténtica de la resolución correspondiente, o autorización de la Autoridad, según corresponda. El Concesionario registrará una copia de la resolución u orden que autorice la restitución.
- Que se haya efectuado el respectivo pago de los servicios prestados por el Concesionario conforme a lo establecido en las Bases de Licitación, a través de alguno de los medios de pago descritos en 8.2.12.

El propietario, tendrá plazo para retirar el vehículo hasta el día de atención a público siguiente, desde el momento en que el vehículo llegó al recinto, lo anterior será informado por el Concesionario al propietario al momento de la solicitud del servicio.

En caso que un propietario solicite este servicio y no retire el vehículo dentro del período establecido en el párrafo anterior, el Concesionario podrá devolver el vehículo al CMVRC. En este caso, será de cargo del propietario el traslado al CMVRC, que corresponderá al valor de la tarifa de un servicio de RTE autorizado a cobrar y el costo por servicio de custodia por los días adicionales en custodia en el CMVRC y en el recinto de devolución indicado en este servicio, lo cual será informado por el Concesionario al propietario del vehículo, al momento de presentar la solicitud del retiro en el CMVRC.

La restitución de los vehículos, en este recinto se realizará en horario de atención a público, de lunes a viernes, entre 8:00 y 17:00 horas, en horario continuado a excepción de los días festivos.

Para efectuar la devolución, el propietario o la persona autorizada según corresponda, deberá exhibir su cédula de identidad, documento original del juzgado, respaldo del pago del servicio, de tal forma de chequear que corresponde a la persona autorizada. Todos los datos del vehículo estarán en la Plataforma Tecnológica, incluido el pago efectuado por la prestación de los servicios prestados.

Una vez verificada la identidad de la persona que retira el vehículo y que ésta se encuentra autorizada, se le entregará la Liquidación de Devolución, que corresponde al documento donde se consignan los servicios prestados por la Sociedad Concesionaria y el valor de los mismos, y cuya suscripción se solicitará al propietario del vehículo o su representante legal. Dicho documento contiene los siguientes antecedentes:

- Número de placa patente del vehículo.
- Identificación del propietario y, si corresponde, de la persona que retira.
- Fecha y hora de Devolución.
- Detalle del número de días de custodia del vehículo, valor por día de custodia, valor total por custodia.
- El valor del servicio de RTE, correspondiente a la fecha de prestación de dicho servicio.
- Total pagado, por los servicios prestados.
- Firma de conformidad del propietario o su representante.

8.2.10.3 Estructura del Servicio

Para la prestación de este servicio la Sociedad Concesionaria cuenta con el siguiente personal:

- Jefe de Operaciones
- Encargado de Devolución
- Personal de Atención de Público y cajero

8.2.10.4 Planificación de Emergencias y Manejo de Contingencias

Se encuentran descritas en el Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación, indicado en el artículo 2.6.4.2 de las Bases de Licitación.

8.2.10.5 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la entrega del Servicio se dispondrá los mecanismos siguientes:

- Plan de mantenimiento de las grúas
- Plan de mantenimiento del recinto
- Informes mensuales del tiempo de restitución material del vehículo
- Informes de reclamos por condiciones de entrega de los vehículos

8.2.10.6 Indicadores de Gestión

- Cumplimiento Plan de Medidas de Control de Accidentes o Contingencias.
- Cumplimiento Plan de Mantenimiento de Grúas y recinto de acercamiento.
- Tiempo promedio mensual de restitución material del vehículo.
- Número de reclamos por condiciones de entrega de los vehículos, al mes.

8.2.10.7 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Le corresponde al Gerente de Operaciones la responsabilidad de la ejecución de este servicio.

8.2.11 Servicio de Atención a Usuarios

8.2.11.1 Aspectos Generales del Servicio

Las Bases de Licitación en su artículo 1.10.3, letra K), establecen que la Sociedad Concesionaria deberá proveer oficinas de atención a usuarios en las áreas de atención a público del CMVRC, señaladas en el artículo 2.3.2.2.1 de las Bases, en el recinto señalados en la letra J) del artículo 1.10.3, y en al menos, una oficina ubicada en el Centro Histórico de Santiago.

Cumpliendo con lo anterior, el Concesionario cuenta en primer lugar con una oficina ubicada en Huérfanos 669 – oficina 407, comuna de Santiago, en segundo lugar con el recinto ubicado en Carrascal 6680, en la comuna de Cerro Navia y por último con el CMVRC ubicado en Camino Lo Echevers N° 840, comuna de Quilicura, con la finalidad de cumplir con la obligación indicada en las Bases de Licitación.

Cada uno de los lugares indicados en el párrafo anterior, contarán con un lugar para la atención de público y tendrá la señalización informativa correspondiente.

Este servicio es para que los usuarios y público en general puedan solicitar antecedentes generales de un vehículo a través de la placa patente del mismo.

También en estos lugares los usuarios podrán efectuar los reclamos y/o sugerencias que requieran, de acuerdo al procedimiento expuesto en la sección 7.4 de este RSO.

8.2.11.2 Descripción del Servicio

El Servicio de Atención de Usuarios, es complementario con el Servicio de Información a Público en General descrito en la sección 8.2.6 de este RSO.

En caso de Solicitud de Información se procederá de la siguiente manera:

Cuando una persona desee conocer antecedentes acerca de un vehículo que se encuentre en el CMVRC y lo haga de modo presencial, deberá dirigirse a los lugares especialmente habilitados y señalizados para estos efectos. La persona que concurra deberá identificarse entregando la siguiente información:

- Nombre
- RUT
- Placa patente del vehículo, sobre el cual consulta
- Información requerida

Sobre un vehículo, la información que entregará la Sociedad Concesionaria, en la medida que sea solicitada, será la siguiente:

- Ubicación del CMVRC para poder ser retirado el vehículo
- Antecedentes y procedimientos requeridos para proceder a la devolución
- Horarios de atención a público
- Información de los servicios entregados por el Concesionario
- Tarifas por servicios
- Medios de pago
- Información por vehículo:
 - ✓ Fecha de ingreso del vehículo al CMVRC.
 - ✓ Causa del retiro de circulación.
 - ✓ Autoridad que ordenó el retiro de circulación.
 - ✓ Lugar y hora de retiro de circulación.
 - ✓ Número de días en custodia a la fecha de la consulta.

La información se entregará verbalmente y en papel en caso de ser solicitada.

Se contará con una sala de espera de atención de público de acuerdo al proyecto definitivo aprobado.

8.2.11.3 Estructura del Servicio

En cada uno de los tres lugares habilitados para la atención e información a los usuarios y público en general existirán las comodidades, en caso que deban esperar. Cada lugar de atención de usuarios contará con una persona que será la encargada de informarle sobre la consulta o información requerida.

8.2.11.4 Horario de Atención del Servicio

El horario de prestación de este servicio en los lugares habilitados será en horario continuado desde las 8:00 a las 17:00 horas, de lunes a viernes, excluidos los días festivos.

8.2.11.5 Sistema de Reclamos y Sugerencias

El Sistema de Reclamos y Sugerencias será el descrito en la sección 7.4 de este RSO

8.2.11.6 Mecanismos de Control en la Entrega del Servicio

Para el control de la entrega del Servicio se dispondrá los mecanismos siguientes:

- Programa de mantenimiento y aseo de las oficinas de atención al público, y sus instalaciones.
- Control de tiempo de atención al público.
- Informes mensuales de reclamos.

8.2.11.7 Indicadores de Gestión

- Tiempo promedio de atención al público.
- Número de reclamos de usuarios, al mes.

8.2.11.8 Responsabilidades en la Ejecución del Servicio

Le corresponde al Gerente de Operaciones la responsabilidad de la ejecución de este servicio.

8.2.12 Sistema de Pago

El Sistema de Pago de los usuarios será el siguiente:

Pago por Internet: Accediendo al sitio web de la Sociedad Concesionaria (www.custodiametropolitana.cl) se podrá acceder a sistema webpay con lo cual el usuario podrá pagar con Tarjeta de Crédito Bancaria o Redcompra haciendo clic en el logotipo de Webpay.

Pago Presencial: El pago presencial lo podrá realizar en cualquiera de los tres lugares de atención de público, descritos en la sección 8.2.11, dentro de los horarios de atención de público. El pago podrá ser realizado en efectivo, tarjeta de crédito bancaria, tarjeta redbanc y cheque, previa validación del mismo con una entidad certificadora de cheques.

9 POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

9.1 Jornada de Trabajo

En la descripción de cada uno de los servicios se define las jornadas de trabajo. La Sociedad Concesionaria velará por el correcto cumplimiento de la legalidad vigente y requerimientos establecidos en las Bases de Licitación.

9.2 Recursos Humanos

La política de recursos humanos establece el marco de referencia de las acciones tendientes a lograr una fuerza laboral estable para la Sociedad Concesionaria y contribuir al logro de sus objetivos, respetando y difundiendo en el personal los valores de la organización.

Toda persona que trabaje con la Sociedad Concesionaria tiene derecho a:

- Trato justo
- Capacitación
- Desarrollo y oportunidad de lograr una carrera dentro de la Sociedad Concesionaria
- Participación
- Una retribución por su aporte al Concesionario
- Obtener una retroalimentación de su desempeño

A toda persona que trabaje con el Concesionario se le pide:

- Transparencia y honestidad en su actuar
- Dedicación en su trabajo
- Vocación de Servicio

9.3 Administración del Personal

Todo el personal que trabaje para la Sociedad Concesionaria en el CMVRC, será dirigido por el Gerente de Operaciones o Gerente de Administración y Finanzas.

Todo acontecimiento o situación que pueda poner en riesgo la continuidad de los Servicios, la calidad del Servicios, la seguridad de los trabajadores y público en general, será comunicada al Gerente de Operaciones y canalizada a través del Gerente General de la Concesionaria al Inspector Fiscal del CMVRC, en caso de ser necesario.

9.4 Reclutamiento y Selección

El reclutamiento y selección de personal se efectuará sobre bases técnicas y objetivas, considerando única y exclusivamente al postulante que responda más efectivamente a las exigencias y requisitos tanto físicos como intelectuales, éticos y morales, especificados en el perfil de posición del cargo respectivo.

Los procedimientos para reclutar personal son:

- Llenado de Ficha personal
- Presentación de documentos
- Verificación de antecedentes presentados

- Entrevista con Departamento de Personal o Gerencia respectiva
- Informe de la entrevista
- Test de conocimientos o entrevista técnica por el Jefe de Área
- Examen práctico e informe de la evaluación en cargos de operación
- Entrevista del Jefe Directo si éste lo requiere
- Decisión de contratación

9.5 Contratación

El objetivo del proceso de contratación consiste en incorporar al Concesionario personal idóneo para cada cargo, cuidando que el Contrato de Trabajo sea extendido en forma adecuada y respetando las disposiciones legales vigentes.

Este proceso implica procedimientos formales, apoyados en la legislación vigente y en las políticas del Concesionario, velando por la confidencialidad de la información.

La contratación del personal se realizará ante necesidades reales del Concesionario siguiendo criterios de selección técnicos, atendiendo los principios de no-discriminación.

Una vez firmado el Contrato, se deberá crear una carpeta del trabajador al que se anexará este último. Asimismo, se entregará una copia del Contrato al trabajador y se remitirá otra a Recursos Humanos en un plazo no superior a cinco días desde la firma del Contrato.

Los documentos utilizados para la contratación de personal son:

- Código del Trabajo
- Antecedentes personales
- Exámenes médicos
- Contratos de trabajos
- Ficha personal
- Manual del trabajador

9.6 Inducción

La Sociedad Concesionaria informará a sus nuevos trabajadores sobre sus responsabilidades, deberes, filosofía, políticas, visión y misión de la Sociedad Concesionaria.

La inducción tiene por objetivo facilitar el proceso de incorporación de los nuevos trabajadores, permitiendo una integración más rápida y efectiva, haciendo más breve el período de adaptación. Entre los temas específicos están:

- Inducción al Servicio para el cual ha sido contratado.
- Conocer las Políticas de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
- Conocer el Reglamento Interno
- Conocer las expectativas de ambas partes y focalizar en derechos y obligaciones.
- Mostrar a través de un organigrama la organización de la Sociedad Concesionaria.
- Señalar la importancia de firmar el Libro de Asistencia, mencionando los horarios de trabajo.
- Describir la función del área en la cual trabajará, el trabajo del grupo y su rol en él.

9.7 Prevención de Riesgos

La Concesionaria velará por el estricto cumplimiento de la prevención de riesgos laborales haciendo cumplir y siendo objetivo prioritario en la relación con los diferentes operadores, lo exigido por la legislación vigente así como lo establecido en las Bases de Licitación.

Los encargados deberán dotar a sus trabajadores de las medidas de prevención que legalmente, o el buen sentido establezca para cada puesto de trabajo. Todo el personal de la Sociedad Concesionaria está obligado a utilizar los elementos de protección personal requeridos para cada una de las actividades que deban realizar.

Las condiciones inseguras que detecte el personal de la Sociedad Concesionaria, así como el equipamiento y la infraestructura que se encuentre en mal estado, serán informadas a los responsables de las diferentes áreas de servicios y a su vez al Inspector Fiscal del CMVRC.

9.8 Control de Asistencia

La Sociedad Concesionaria registrará diariamente la asistencia del personal y controlará el cumplimiento de la jornada laboral establecida en el Contrato de Trabajo. Para ello utilizará el Libro de Asistencia u otro medio legal autorizado, y así podrá respaldar y justificar los días de trabajo de acuerdo a las jornadas estipuladas en los Contratos de Trabajo y con adecuación de la norma legal. Este Libro deberá mantenerse en un lugar visible, reviste el carácter de documento público y no puede ser adulterado. Será la base para calcular las horas extras que se produzcan mes a mes.

La línea de supervisión deberá controlar que cada trabajador firme y registre diariamente la hora de entrada y salida en cada turno.

El Supervisor deberá tomar acciones inmediatas cuando se percate que algún trabajador no ha registrado su asistencia, o bien que un trabajador ha registrado la asistencia por otro.

9.9 Capacitación

La Sociedad Concesionaria brindará oportunidades de desarrollo a sus trabajadores, mediante la realización de cursos de capacitación, utilizando recursos propios y externos que hagan posible la adquisición de conocimientos y habilidades de tipo técnico y social, en cada una de las áreas de Servicios.

Todo trabajador que inicie actividades recibirá la capacitación relacionada con temas generales de la Sociedad Concesionaria, con materias propias de la actividad a desarrollar y en tópicos de prevención de riesgos y enfermedades profesionales.

9.10 Comunicaciones Internas

A través de las comunicaciones internas, la Sociedad Concesionaria brindará a sus trabajadores un espacio para compartir información de modo claro, oportuno y accesible, dando a conocer los hechos, sucesos y actividades que afecten o puedan afectar su trabajo directo.

Los medios a utilizar serán:

- Diarios murales
- Comunicaciones directas del personal de supervisión.

10 ANEXOS

10.1 Plan de Mantenimiento de las Obras, Equipamiento y Material Rodante

10.2 Plan de Seguridad y Vigilancia

10.3 Plan de Control de Accidentes o Contingencias durante la Etapa de Explotación

10.4 Plan de Prevención de Riesgos durante la Explotación de la Obra

10.5 Plano Área de Concesión del CMVRC