



# Providencia

Secretaría Municipal

PROVIDENCIA, 05 JUL 2024

EX.N° 954 / VISTOS: Lo dispuesto por los artículos 5, letra d), 12 y 53, letra i), de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y

**CONSIDERANDO:** 1.- Que mediante Decreto Alcaldicio EX.N°568 de 6 de abril de 2015, se aprobó el “**REGLAMENTO DE SERVICIO Y OPERACIÓN DE LOS ESTACIONAMIENTOS SUBTERRANEOS PEDRO DE VALDIVIA N° 963**”, modificado por Decreto Alcaldicio EX.N°625 de 11 de mayo de 2022.-

2.- La necesidad de fijar un texto refundido y sistematizado del Reglamento señalado precedentemente.-



**DECRETO:**

1.- Fijase el siguiente texto refundido y sistematizado del “**REGLAMENTO DE SERVICIO Y OPERACIÓN DE LOS ESTACIONAMIENTOS SUBTERRANEOS PEDRO DE VALDIVIA N° 963**”.

2.- El citado Reglamento regula los siguientes aspectos:

**A.- ADMINISTRACIÓN COMÚN**

**A.1.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

- A.1.1.- Inspector de Explotación
- A.1.2.- Representante de la Concesionaria
- A.1.3.- Comunicación entre MP y EPV
- A.1.4.- Concepto General
- A.1.5.- Liquidación Mensual
- A.1.6.- Subcontratación de Explotación

**A.2.- USOS DE ZONAS Y RECINTOS**

- A.2.1.- Edificios Existentes y Exteriores
- A.2.2.- Edificio Nuevo

**A.3.- CONSUMOS Y MANTENCIONES DE INSTALACIONES COMUNES**

- A.3.1.- Generalidades
- A.3.2.- Instalación Eléctrica
- A.3.3.- Instalación Agua Potable y Alcantarillado
- A.3.4.- Instalación de Red Húmeda Contra Incendios
- A.3.5.- Red de Detección Contra Incendios
- A.3.6.- Ascensor

**B.- OPERACIÓN DE ESTACIONAMIENTOS**

**B.1.- METODOLOGÍA DE OPERACIÓN**

- B.1.1.- Personal
- B.1.2.- Horarios y Turnos
- B.1.3.- Cambio de Turno Asistente de Estacionamiento 1
- B.1.4.- Uniforme y Equipo de Trabajo
- B.1.5.- Política de Cobranza
- B.1.6.- Solución de Problemas

*Kun*



## B.2.- ATENCIÓN AL CLIENTE

- B.2.1.- Reclamos y Sugerencias
- B.2.2.- Notificación de Siniestro
- B.2.3.- Retiro de Vehículo por Pérdida de Ticket
- B.2.4.- Vehículo Mal Estacionado
- B.2.5.- Vehículo Mal Cerrado

## B.3.- PLAN DE EMERGENCIAS

- B.3.1.- Incendio
- B.3.2.- Sismo
- B.3.3.- Emanaciones de Gas
- B.3.4.- Corte de Energía Eléctrica
- B.3.5.- Robos
- B.3.6.- Accidente Grave o Fatal

## C.- PLAN DE MANTENCIONES

- C.1.- Señalización y Demarcación
- C.2.- Tabiquería Interior
- C.3.- Puertas, Ventanas, Tabiques Vidriados y Barandas
- C.4.- Acabados Interiores
- C.5.- Ascensor
- C.6.- Extractores de Aire
- C.7.- Red de Electricidad
- C.8.- Red de Agua Potable
- C.9.- Alcantarillado y Aguas Servidas
- C.10.- Sistema Contra Incendios
- C.11.- Shaft, Extractores y Duetos de Ventilación
- C.12.- Elementos para la Retirada de las Basuras
- C.13.- Área Pública y Privada
- C.14.- Desinfección y Desinsectación
- C.15.- Mantenimiento Equipos Control de Acceso
- C.16.- Limpieza de Fachada
- C.17.- Mantenimiento de Iluminación y Accesorios
- C.18.- Mantenimiento Grupo Generador
- C.19.- Mantenimiento de Cubierta Verde y Cubiertas Impermeables

3.- Secretaría Municipal publicará en la página Web Municipal este Decreto.-

Anótese, comuníquese y archívese.-

EVELYN MATTHEI FORNET  
Alcaldesa

MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
Secretario Abogado Municipal

CVR/MRMQ/IMYJ/sgr.-  
**DISTRIBUCIÓN:**

Interesada  
A todas las Direcciones  
Archivo  
Decreto en Trámite N° 1744 /

# ESTACIONAMIENTOS SUBTERRÁNEOS PEDRO DE VALDIVIA 963

## Reglamento de Servicio

---

Estacionamientos Pedro de Valdivia S.A.  
30/01/2015  
Versión 2.0

## Introducción

---

La sociedad "Estacionamientos Pedro de Valdivia S.A." (EPV) es concesionaria de los estacionamientos subterráneos ubicados en calle Pedro de Valdivia N° 963, de la comuna de Providencia, según consta en el Decreto Alcaldicio EX.N° 2.517 de fecha 30 de Diciembre de 2011 que adjudica la Licitación Pública denominada **"CONSTRUCCIÓN EDIFICIO MUNICIPAL y CONSTRUCCIÓN y CONCESIÓN ESTACIONAMIENTOS SUBTERRÁNEOS PEDRO DE VALDIVIA 963"** a la empresa Constructora Bravo e Izquierdo Limitada, modificado por Decreto Alcaldicio EX.N° 119 y Decreto Alcaldicio EX.N° 2.055 que modifica la Razón Social a Estacionamientos Pedro de Valdivia S.A.

Dicha concesión comprende una etapa de explotación de 30 años a contar de la fecha de autorización de la explotación presentada por el concesionario, que comprende tanto los 3 pisos de estacionamientos subterráneos como la cafetería ubicada en el primer piso del Edificio de Oficinas Municipales, construido por la concesionaria en calle Pedro de Valdivia N° 963.

El área concesionada contempla instalaciones y áreas de uso común con la Municipalidad de Providencia. Dada esta condición y conforme a lo establecido en el artículo N° 53 de las Bases Administrativas, por medio del presente "Reglamento de Servicio" se establecen las formas de proceder durante el período de explotación de la concesión.

El presente reglamento se divide en tres secciones:

- A. Administración común: donde se tratarán los aspectos administrativos de mantención y consumos de instalaciones y áreas de uso común.
- B. Operación de estacionamientos subterráneos: se explicitan los procedimientos de operación de los estacionamientos subterráneos.
- C. Mantención del área concesionada: se detalla el programa de mantenciones del área concesionada en busca de mantener el edificio.

El presente reglamento trata de ser específico en cada una de sus secciones, sin embargo, podrán existir en el futuro condiciones, procedimientos, formularios, etc., los cuales no son detallados en su actual versión, pero que a juicio del Inspector de Explotación y del Representante de EPV, requieran ser incorporados en el presente Reglamento. Ante tal situación, se emitirá una nueva versión del presente Reglamento el que será oficializado mediante Decreto Alcaldicio por la MP, de lo cual quedará registro en el libro de Explotación indicando expresamente la fecha de entrada en vigencia del nuevo reglamento.

## A) Administración Común

### A.1 Aspectos Administrativos

#### A.1.1 Inspector de Explotación

El Inspector de Explotación corresponde al funcionario municipal indicado en el artículo N° 51 de las bases administrativas. Será responsabilidad de MP mantener durante todo el plazo de la concesión un Inspector de Explotación y su correspondiente subrogante. Al menos uno de ellos deberá estar hábil para sus funciones durante el horario municipal.

Al Inspector de Explotación le corresponderán las siguientes tareas, sin perjuicio de las demás funciones establecidas en las Bases Administrativas, motivo por el cual la siguiente lista no es exclusiva ni exhaustiva:

- 1) Controlar el cumplimiento del presente Reglamento de Servicio, así como coordinar con la MP la aprobación de las nuevas versiones que se requieran de éste.
- 2) Dejar constancia en el Libro de Explotación de los requerimientos u observaciones que estime pertinente.
- 3) Enviar a EPV la liquidación mensual de consumos y mantenciones.
- 4) Recibir la factura mensual de EPV por concepto de abonados municipales con la correspondiente liquidación mensual.
- 5) Aprobar subcontratistas de explotación tanto de los estacionamientos como para la cafetería.
- 6) Ser el sujeto válido y exclusivo para toda comunicación entre la MP y EPV.

#### A.1.2 Representante de la Concesionaria

La empresa concesionaria nombrará un representante ante la MP. Dicho nombramiento deberá ser comunicado por escrito al Inspector de Explotación, el primer día de inicio de la explotación, debiendo registrarse tal nombramiento en el "Libro de Explotación". Junto con el representante, EPV nombrará un subrogante, de tal manera, que siempre el uno o el otro, estará hábil para atender los requerimientos que plantee el Inspector de Explotación durante el horario de atención municipal. Asimismo, y ante requerimientos de éste, el Representante de EPV o su subrogante, deberán estar ubicables las 24 horas.

Al Representante de la Concesionaria le corresponderán las siguientes tareas, sin ser la siguiente lista exclusiva ni exhaustiva:

- 1) Atender los requerimientos que plantee el Inspector de Explotación.
- 2) Mantener en su poder y facilitar al Inspector de Explotación el libro de Explotación.
- 3) Revisar diariamente el "Libro de Explotación", leer las solicitudes y dar respuestas a éstas en representación de la Concesionaria.
- 4) Recibir y revisar la liquidación mensual.
- 5) Ser sujeto válido para toda comunicación entre EPV y MP.
- 6) Mantener un libro de reclamos.

Se excluyen de las facultades del Representante de la Concesionaria, toda acción que involucre modificación de tarifas, plazos e inversiones que afecten la concesión. Dichas facultades recaerán única y exclusivamente en el representante legal de EPV, quien será la contraparte válida para actuar ante la MP con este fin.

#### A.1.3 Comunicación entre MP y EPV

Toda comunicación entre MP y EPV deberá ser efectuada por escrito, ya sea carta certificada o correo electrónico. No obstante, deberá posteriormente formalizarse esta comunicación a través del libro de explotación de tal forma de mantener el registro cronológico de la comunicación entre las partes.

#### **A.1.4 Concepto General**

El área concesionada y el edificio de oficinas municipales tienen instalaciones y zonas de uso común. El concepto general establecido en las bases administrativas del contrato corresponde a que los contratos serán llevados por MP o EPV según se detalla en el presente Reglamento. Para efectos del pago al que esté obligada EPV a favor del Municipio o MP a favor de EPV, se procederá a la liquidación de estas deudas mediante la compensación en la respectiva factura que MP pagará a EPV por el uso de los estacionamientos reservados.

#### **A.1.5 Liquidación Mensual**

El Inspector de Explotación enviará, la liquidación mensual de los gastos de consumos y mantenciones de instalaciones comunes, correspondientes al mes anterior. En esta liquidación se detallarán las lecturas de los respectivos remarcadores de las instalaciones que así lo consideren, y se le anexarán copia de las facturas o boletas tanto de los consumos como mantenciones detalladas en la liquidación respectiva. Cabe precisar, que, respecto de los consumos básicos, se liquidarán los consumos correspondientes a la última factura emitida por la empresa de servicios, pudiendo no necesariamente corresponder a los consumos calzados del mes calendario anterior.

El Representante de la Concesionaria tendrá un plazo de cinco días hábiles para solicitar correcciones a la liquidación, transcurrido ese plazo, de no emitir consulta u objeción, la liquidación se considerará aprobada por parte de EPV no aceptándose reclamos posteriores.

En la liquidación mensual se podrán incluir gastos correspondientes al mes liquidado, como también a otros que no hayan sido informados ni cobrados oportunamente por MP, cuando existan motivos que justifiquen este proceder.

La parte del costo de la Liquidación Mensual correspondiente a EPV, como cualquier otro gasto que ésta deba pagar a la MP, deberá ser pagada en Tesorería Municipal y el comprobante se deberá adjuntar a la factura que mensualmente emitirá EPV a MP por concepto de los abonados municipales detallado en la letra C) "Mensualista Municipal" del punto B.1.5 "Política de Cobranza" del presente reglamento.

El Inspector de Explotación tomará el registro de medidores de consumo y enviará la correspondiente Liquidación Mensual a EPV, incluyendo cualquier otro gasto que ésta deba pagar a la MP, dentro de los 15 primeros días del mes siguiente al mes a facturar.

#### **A.1.6 Subcontratación de Explotación**

EPV podrá subcontratar la operación de los estacionamientos y de la cafetería conforme a lo establecido al artículo N°55 de las Bases Administrativas. En tal caso, el representante de la concesionaria podrá ser funcionario de la empresa subcontratada, el que deberá ser informado de manera oficial por EPV.

### **A.2 Usos de zonas y recintos**

#### **A.2.1 Edificios Existentes y Exteriores**

El edificio construido para la concesión municipal de estacionamientos subterráneos y la cafetería, se emplaza dentro del terreno de propiedad de la Municipalidad de Providencia ubicado en Avda. Pedro de Valdivia 963. El nuevo edificio compartirá el terreno con otros edificios y construcciones ya existentes, todos comunicados por medio de jardines, senderos y plazas.

MP administrará y se hará cargo de todos los gastos correspondientes a las construcciones ya existentes en el terreno, que no corresponden al nuevo edificio construido.

Junto a ello, MP administrará y se hará cargo de todos los gastos de mantención y operación de los exteriores del terreno (jardines, senderos, plazas y elementos decorativos) salvo la terraza de la cafetería.

Por otra parte, MP deberá permitir a toda hora, el libre acceso por medio de los senderos y plazas exteriores desde la calle Pedro de Valdivia hacia la cafetería y hacia cada una de las tres escaleras de acceso a los estacionamientos subterráneos.

Con respecto a la terraza de la cafetería, ubicada al costado norte del nuevo espejo de agua ubicado entre el edificio de la DOM y el nuevo edificio construido, la administración y mantención de esta terraza dependerá de EPV.

Finalmente, MP permitirá la instalación de letreros que indiquen la ubicación de los accesos a los estacionamientos subterráneos y hacia la cafetería. Del mismo modo, la fachada de la cafetería podrá considerar letreros publicitarios referidos a ella misma, su marca y servicios ofrecidos. Estos letreros deberán contar con la aprobación del Inspector de Proyecto antes del inicio de la explotación, y del Inspector de Explotación en caso de modificaciones posteriores durante la explotación de la concesión. Se deja expresa constancia que dichos letreros publicitarios deberán dar estricto cumplimiento a las disposiciones contenidas en la Ordenanza de Publicidad y Propaganda.

### A.2.2 Edificio Nuevo

Con respecto al nuevo edificio construido, a continuación, se detallarán todos los recintos que lo componen definiendo a quien corresponderá la administración, la operación y la mantención de cada uno de ellos.

A fin de precisar los términos que utilizaremos para reglamentar el uso de los diferentes recintos, es conveniente definir los siguientes conceptos:

- Administración: corresponde a las acciones necesarias para ejecutar el aseo y el control de la seguridad al interior del recinto y su acceso, asumiendo sus correspondientes costos.
- Operación: corresponde a la potestad de disponer del recinto para el uso que se estime conveniente dentro del marco del contrato de concesión y la normativa legal vigente. Los costos de utilizar el recinto serán de cargo de quien lo opere. Quien opere el recinto dispondrá de las llaves para su acceso.
- Mantención: corresponde a las acciones necesarias para ejecutar los trabajos de mantención del recinto asumiendo los costos que involucren.

Con respecto a los recintos construidos en la Oficina de Partes y la DAF, estos no se incluyen en el presente listado, puesto que serán administrados, operados y mantenidos por MP quien asumirá los costos correspondientes, por empalmarse a edificios existentes.

#### Tercer Subterráneo

Recinto	Administración	Operación	Mantención
S3.1 Estacionamientos	EPV	EPV	EPV
S3.2 Bodega Cafetería	EPV	EPV	EPV
S3.3 Hall de Acceso y Pasillo	EPV	EPV	EPV
S3.4 Estanque de Aguas Servidas	MP	MP	COMUN
S3.5 Escalera Central -3 a -2	EPV	EPV	EPV
S3.6 Escalera DOM -3 a -2	EPV	EPV	EPV
S3.7 Escalera Palacio -3 a -2	EPV	EPV	EPV

#### Segundo Subterráneo

Recinto	Administración	Operación	Mantención
S2.1 Estacionamientos	EPV	EPV	EPV
S2.2 Hall de Acceso y Pasillo	EPV	EPV	EPV
S2.3 Bodega Estacionamientos	EPV	EPV	EPV
S2.4 Acceso a Estanque de Aguas Servidas	MP	MP	COMUN
S2.5 Baño Personal Concesionaria	EPV	EPV	EPV
S2.6 Baño 1 Personal Cafetería	EPV	EPV	EPV
S2.7 Baño 2 Personal Cafetería	EPV	EPV	EPV
S2.8 Baño Hombres	EPV	EPV	EPV
S2.9 Baño Mujeres	EPV	EPV	EPV
S2.10 Baño Minusválidos	EPV	EPV	EPV

Reglamento de Servicio  
 "Estacionamientos Subterráneos Pedro de Valdivia 963"

S2.11 Sala de Bombas y Estanque de AP	MP	MP	COMUN
S2.12 Sala de Basuras	EPV	EPV	EPV
S2.13 Kitchenette Concesionaria	EPV	EPV	EPV
S2.14 Escalera Central -2 a -1	EPV	EPV	EPV
S2.15 Escalera DOM -2 a -1	EPV	EPV	EPV
S2.16 Escalera Palacio -2 a -1	EPV	EPV	EPV

Primer Subterráneo

Recinto	Administración	Operación	Mantención
S1.1 Estacionamientos	EPV	EPV	EPV
S1.2 Sala Eléctrica	MP	MP	COMUN
S1.3 Oficina Concesionaria	EPV	EPV	EPV
S1.4 Baño Hombres Personal Aseo	MP	MP	MP
S1.5 Baño Mujeres Personal Aseo	MP	MP	MP
S1.6 Bodega Aseo	MP	MP	MP
S1.7 Taller	MP	MP	MP
S1.8 Bodega Municipal 1	MP	MP	MP
S1.9 Bodega Municipal 2	MP	MP	MP
S1.10 Pasillo interior hacia Taller	MP	MP	MP
S1.11 Acceso y Pasillo	EPV	EPV	EPV
S1.12 Escalera Central -1 a 1	EPV	EPV	EPV
S1.13 Escalera DOM -1 a Pta. Ext.	EPV	EPV	EPV
S1.14 Escalera DOM Pta. Ext. a Plaza	EPV	EPV	EPV
S1.15 Escalera Palacio -1 a Reja	EPV	EPV	EPV
S1.16 Escalera Palacio Reja a Plaza	EPV	EPV	EPV

Primer Piso

Recinto	Administración	Operación	Mantención
P1.1 Hall de Acceso Sur	MP	MP	MP
P1.2 Cafetería y Cocina	EPV	EPV	EPV
P1.3 Acceso Norte	MP	MP	MP
P1.4 Call Center	MP	MP	MP
P1.5 Central Telefónica	MP	MP	MP
P1.6 Oficinas OMIL	MP	MP	MP
P1.7 Baños Públicos Hombres	MP	MP	MP
P1.8 Baños Públicos Mujeres	MP	MP	MP
P1.9 Camarines y Baños Guardias	MP	MP	MP
P1.10 Escalera Central 1 a 2	MP	MP	MP
P1.11 Caja u Oficina de Informaciones	MP	MP	MP
P1.12 Foso Ascensor	EPV	EPV	EPV

Segundo Piso

Recinto	Administración	Operación	Mantención
P2.1 Hall	MP	MP	MP
P2.2 Sector Oficinas Poniente	MP	MP	MP
P2.3 Baño 1	MP	MP	MP
P2.4 Baño 2	MP	MP	MP
P2.5 Cocina Personal	MP	MP	MP
P2.6 Duchas y Camarín Personal	MP	MP	MP
P2.7 Baños	MP	MP	MP
P2.8 Sector Oficinas Oriente	MP	MP	MP
P2.9 Escalera Central 2 a 3	MP	MP	MP
P2.10 Cubierta Exterior	MP	MP	MP



Reglamento de Servicio  
 "Estacionamientos Subterráneos Pedro de Valdivia 963"

Tercer Piso

Recinto	Administración	Operación	Mantencción
P3.1 Hall	MP	MP	MP
P3.2 Sector Oficinas Poniente	MP	MP	MP
P3.3 Baño 1	MP	MP	MP
P3.4 Baño 2	MP	MP	MP
P3.5 Closet Termo Agua Caliente	MP	MP	MP
P3.6 Baño 3	MP	MP	MP
P3.7 Baño 4	MP	MP	MP
P3.8 Closet	MP	MP	MP
P3.9 Sector Oficinas Oriente	MP	MP	MP
P3.10 Cubierta de Equipos de Clima	MP	COMUN	MP

Cubierta Superior

Recinto	Administración	Operación	Mantencción
PC.1 Cubierta Vegetal	MP	MP	MP

Con respecto a la mantención de los recintos S3.4, S2.4 y S2.11, los trabajos serán contratados por la MP, y sus costos serán prorrateados conforme a la proporción indicada en el punto 4.3, es decir, 72% para MP y 28% para EPV.

Con respecto a la mantención del recinto S1.2, los trabajos serán contratados por la MP previo visto bueno de EPV, y sus costos serán prorrateados conforme a la proporción indicada en el punto 4.2, es decir, 70% para MP y 30% para EPV

Pese a haber definido que la operación define quien dispone del recinto, existen algunos recintos que tendrán una condición especial de uso. Estos son:

- S1.2 Sala Eléctrica: La operación estará a cargo de MP, pero deberá permitir el acceso en caso que EPV requiera acceder a ella para trabajos de mantención de sus equipos.
- S1.11 Acceso y Pasillo, S1.12 Escalera Central -1 a 1: la operación estará a cargo de EPV, pero deberá permitir el paso de las personas autorizadas que se dirijan hacia los recintos S1.4/S1.5/S1.6/S1.7/S1.8/S1.9/S1.10. Las personas autorizadas deberá informarlas el Inspector de Explotación a l Representante de la Concesionaria.
- S1.1 Estacionamientos: Los recintos S1.8 y S1.9 son bodegas municipales que cuentan con doble acceso, uno por el interior del edificio y otro por el interior de los estacionamientos, precisamente por el estacionamiento N°17. El acceso a las bodegas por el estacionamiento N° 17 deberá ser informado con 24 horas de anticipación al Representante de la Concesionaria, y sólo se podrá realizar fuera de horario punta de uso del estacionamiento y por no más de 1 hora consecutiva 2 veces al día. En caso de requerir condiciones especiales de acceso a las bodegas por dicho estacionamiento, estas deberán ser acordadas entre el Inspector de Explotación y el Representante de la Concesionaria.
- P1.1 Hall de Acceso sur: Fuera del horario de atención municipal, el recinto será operado por EPV con el objetivo de permitir el acceso a los estacionamientos a minusválidos a toda hora por medio del ascensor, y el uso de los baños de cafetería. Al inicio de un nuevo día de atención municipal, EPV entregará el recinto P1.1 aseado.
- P1.7 Baños Públicos Hombres y P1.B Baños Públicos Mujeres: la MP mantendrá estos baños, abiertos, limpios y operativos, todos los días hábiles en el siguiente horario: lunes a jueves de 8:30 a 17:30 y los días viernes de 8:30 a 16:30 hrs.
- P3.10 Cubierta de Equipos de Clima: En caso que EPV requiera acceder a P3.10 para realizar la mantención periódica o trabajos de reparación de los equipos de climatización de recintos de EPV, MP deberá permitir el acceso del personal que efectúe estas mantenciones. EPV deberá avisar por medio de su representante al Inspector de Explotación con 24 horas de anticipación, salvo emergencias.

## A.3 Consumos y Mantenciones de Instalaciones Comunes

### A.3.1 Generalidades.

El edificio de oficinas municipal y el área concesionada (estacionamientos subterráneos y cafetería) tienen instalaciones de uso común. Estas instalaciones son:

- Instalación eléctrica.
- Agua potable y alcantarillado
- Red húmeda contra incendio
- Red de detección contra incendio
- Ascensor

Respecto a las Mantenciones de la Instalación eléctrica y el Agua potable y alcantarillado, éstas serán contratadas por MP. Respecto de la Mantención de la Red húmeda contra incendio, Red de detección contra incendio y el Ascensor, será contratado por EPV. En ambos casos el costo de estas mantenciones se calculará en montos proporcionales según el detalle indicado más adelante para cada una de las instalaciones y se liquidará conforme al procedimiento descrito en A.1.5.

El total del costo de los consumos de las instalaciones compartidas deberá ser pagado de manera oportuna por la MP. La parte correspondiente a EPV será reembolsada por EPV a MP por medio de la liquidación mensual y su correspondiente procedimiento de pago detallado anteriormente.

En caso que el suministro de alguna instalación compartida sea cortado por la empresa de servicio por el motivo de que la MP no pagó oportunamente la correspondiente factura, EPV podrá pagar directamente dicha factura, solicitando, posteriormente a MP el reembolso correspondiente.

En la eventualidad que alguna instalación compartida tenga un corte de suministro y requiera un servicio de urgencia para restablecer el servicio, éste será contratado por la MP, y su costo será asumido en la proporción correspondiente a la parte de la instalación afectada según el detalle que se desglosa a continuación para cada instalación.

EPV permitirá el libre acceso a los recintos que tengan instalaciones compartidas o instalaciones que correspondan a uso municipal, aunque éstas se encuentren dentro del área concesionada. Para ello, en caso de ser necesario entregará llaves a las personas que designe el Inspector de Explotación, lo cual quedará estipulado en el libro de Explotación.

En caso que la MP requiera efectuar trabajos de mantención en sus instalaciones dentro del área concesionada, deberá previamente coordinar con el representante de EPV o su delegado, el tiempo y modo de efectuar dichos trabajos, a fin de que no entorpezcan la normal explotación de la concesión.

### A.3.2 Instalación Eléctrica

#### a) Mantenciones y Reparaciones

La instalación eléctrica se compone de los siguientes elementos:

- 1) Acometida eléctrica y equipo de medida.
- 2) Subestación de 500 KVA uso exclusivo de la municipalidad.
- 3) Subestación de 500 KVA de uso compartido entre la municipalidad y el área concesionada.
- 4) Tablero de Subestaciones y remarcadores.
- 5) Tablero de uso exclusivo de la municipalidad.
- 6) Tablero de uso exclusivo de la concesionaria.
- 7) Equipo Electrónico de uso exclusivo de la municipalidad
- 8) Equipo Electrónico de uso exclusivo de la concesionaria.

La instalación eléctrica compartida cuenta con una capacidad total de 1000 KVA, distribuidos en dos subestaciones de 500 KVA cada una. La potencia de estas subestaciones se distribuye entre la MP y EPV de la siguiente manera. La MP tiene los 500 KVA de la subestación detallada en el punto 2) y 200 KVA de la detallada en el punto 3). Mientras que EPV tiene sólo 300 KVA de la subestación detallada en el punto 3).

La mantención y reparación de los puntos 1 y 4, será contratada por MP. El costo de esta mantención será pagado de manera compartida entre la MP y EPV, en la proporción correspondiente a la potencia instalada de cada uno en las dos subestaciones, es decir 70% corresponde a la MP y 30% corresponde a EPV.

La mantención y reparación de la subestación detallada en el punto 2) será contratada por MP y su costo será pagado en un 100% por MP.

La mantención y reparación de la subestación detallada en el punto 3) será contratada por MP y su costo será pagado en la proporción correspondiente a la potencia instalada de cada uno en la subestación compartida detallada en el punto 3), es decir, un 40% del costo será pagado por MP y el 60% restante por EPV.

La mantención y reparación del tablero correspondiente a las instalaciones municipales indicado en el punto 5), será contratado por MP y su costo será asumido en su totalidad por ella.

la mantención y reparación del tablero correspondiente a las instalaciones de la concesionaria indicado en el punto 6) será contratado por EPV y su costo será asumido en su totalidad por ella.

la mantención y reparación del equipo electrógeno de uso municipal detallado en el punto 7) será contratado por MP y su costo será asumido en su totalidad por ella, al igual que los consumos de petróleo que requiera su funcionamiento.

La mantención y reparación del equipo electrógeno de uso exclusivo de la concesionaria detallado en el punto 8) será contratado por EPV y su costo será asumido en su totalidad por ella, al igual que los consumos de petróleo que requiera su funcionamiento.

#### b) Consumos

La MP y EPV comparten el empalme eléctrico de la red Chilectra, con número de cliente N°1042810-6. La factura emitida por Chilectra a nombre de MP, se desglosa en los siguientes ítems:

- a) Cargo Fijo: Correspondiente a un valor fijo mensual.
- b) Energía: Correspondiente al costo total de KWh consumidos en el mes.
- c) Consumo Punta o Cargo por Demanda Máxima: Corresponde al costo total de la potencia máxima consumida en el mes.

Dicha factura que hará llegar Chilectra a nombre de MP, será pagada de manera oportuna por ella. El costo correspondiente a EPV será reembolsado a MP en la correspondiente liquidación mensual. Dicho costo será calculado de la siguiente manera.

Los costos asociados a los ítems a) y c) serán prorrateados conforme a la proporción de potencia eléctrica instalada, es decir, 70% será costo de MP y 30% de EPV.

Mientras que los costos asociados al ítem b) serán prorrateados según la proporción del consumo atribuible a MP y a EPV. Para ello, la instalación eléctrica cuenta con dos remarcadores independientes, uno registra todos los consumos de las instalaciones de la MP y otro todos los de la EPV.

El Inspector de Explotación o su delegado junto al representante de EPV o su delegado, tomarán lectura de los respectivos remarcadores el mismo día de corte de lectura informado por la empresa de servicios, anotándolas en el libro de explotación del proyecto.

La diferencia entre la lectura realizada correspondiente al mes medido y la correspondiente al mes anterior, corresponderá al consumo atribuido tanto a MP como a EPV. Sobre la base de estos consumos, se distribuirán proporcionalmente los costos asociados al ítem b) de la factura emitida por Chilectra.

### A.3.3 Instalación Agua Potable y Alcantarillado

#### a) Mantenciones y Reparaciones

La instalación de agua potable y alcantarillado se compone de los siguientes elementos:

Reglamento de Servicio  
 "Estacionamientos Subterráneos Pedro de Valdivia 963"

- 1) Acometida desde el Medidor de Aguas Andinas hasta los estanques de agua potable.
- 2) Red de Agua Potable para riego.
- 3) Estanques de Agua Potable, Bombas de Impulsión y de Cámara Sentina, y red hasta remarcadores inclusive.
- 4) Red de Agua Potable de uso municipal.
- 5) Red de Agua Potable de uso de la concesionaria.
- 6) Red de Alcantarillado de recintos de uso municipal hasta estanque de acumulación.
- 7) Red de Alcantarillado de recintos de uso de la concesionaria hasta estanque de acumulación.
- 8) Estanque de acumulación de aguas servidas y bomba de impulsión.
- 9) Tubería de impulsión desde estanque de acumulación hasta cámara de alcantarillado exterior.
- 10) Sistema colectores solares y termos eléctricos para agua caliente de uso municipal.
- 11) Termos eléctricos para agua caliente de uso de la concesionaria.

El gasto instalado total de la instalación de agua potable corresponde a 1112 l/m, los cuales se distribuyen conforme a la siguiente tabla según sirvan a un recinto de uso municipal o de la concesionaria:

Artefacto	En Recinto uso Municipal	En Recinto uso Concesionaria	Q. instalado Unitario	Q. Total Municipal	Q. Total Concesionaria
WC	28	11	10	280	110
L°	31	13	08	248	104
BII	12	2	16	192	32
Ur	6	3	06	36	18
Llj13	1	0	20	20	0
Lc	1	1	24	24	24
Lp	0	1	24	0	24
TOTAL				800	312

De la tabla anterior se deduce que el gasto total instalado se divide en 800 l/m para recintos de uso municipal, y 312 l/m para recintos de uso de la concesionaria, lo que equivale a un 72% y un 28% respectivamente.

La mantención y reparación de los puntos 1), 3), 8) y 9), serán contratadas por MP. El costo de esta mantención será pagado de manera compartida entre la MP y EPV, en la proporción correspondiente al gasto total instalado, es decir, un 72% será costo de MP y un 28% de EPV.

La mantención y reparación de los puntos 2), 4), 6) y 10), serán contratadas por MP y su costo será pagado en su totalidad por MP.

La mantención y reparación de los puntos 5), 7) y 11), serán contratadas por EPV y su costo será pagado en su totalidad por EPV.

b) Consumos

La MP y EPV comparten el empalme de agua potable de la red de Aguas Andinas registrado con la dirección Av. Pedro de Valdivia 963, contratado por MP. En caso que la factura agrupe consumos de otros empalmes o servicios, para estos efectos se considerarán sólo los costos correspondientes al consumo asociado al empalme identificado previamente.

La factura emitida por Aguas Andinas a MP, se desglosa en:

- a) Cargo Fijo: Correspondiente a un valor fijo mensual.
- b) Agua Potable: correspondiente al costo de la cantidad de m<sup>3</sup> del agua potable consumidos en el mes.
- c) Recolección de Aguas Servidas: cobrado sobre la base de la cantidad de m<sup>3</sup> de agua potable consumidos en el mes, multiplicado por un costo unitario de este servicio.
- d) Tratamiento de Aguas Servidas: cobrado sobre la base de la cantidad de m<sup>3</sup> de agua potable consumidos en el mes, multiplicado por un costo unitario de este servicio.

Dicha factura que hará llegar Aguas Andinas a nombre de MP, será pagada de manera oportuna por ella. El costo correspondiente a EPV será reembolsado a MP en la correspondiente liquidación mensual. Dicho costo será calculado de la siguiente manera:

Los costos asociados al ítem a) será prorrateado conforme a la proporción del gasto instalado, es decir, 72% corresponderá a MP y 28% a EPV.

Los costos asociados a los ítems b), c) y d) serán prorrateados según la proporción del consumo atribuible a MP y a EPV. Para ello, la instalación de agua potable cuenta con un remarcador que registra el consumo de la instalación de agua potable de los recintos de uso de EPV.

El Inspector de Explotación o su delegado junto al representante de EPV o su delegado, tomarán lectura del respectivo remarcador el mismo día de corte de lectura informado por la empresa de servicios, anotando la cantidad de m<sup>3</sup> en el libro de explotación del proyecto.

La diferencia entre la lectura realizada correspondiente al mes medido y la correspondiente al mes anterior, será el consumo atribuido a EPV. Este consumo dividido por los m<sup>3</sup> totales registrados en el medidor de Aguas Andinas indicado en la respectiva factura, corresponderá a la proporción del consumo atribuible a EPV, mientras que el resto lo será para la MP.

Adicionalmente, se deberá incluir el costo de consumo eléctrico de la bomba de agua potable y de aguas servidas. El costo de ambos consumos se calculará sobre la base de la cantidad de m<sup>3</sup> atribuidos a EPV (I) y el costo del kWh (II) detallado en el punto A. 3. 2 b) anterior, y los consumos eléctricos por agua consumida de la bomba de agua potable (A) y de aguas servidas (B).

La fórmula de cálculo será la siguiente:  $(A+B) * I * II$

Los valores I y II se obtienen conforme a lo detallado anteriormente. Mientras que los valores (A) y (B) de los siguientes cálculos;

- (A) Bomba Agua Potable:  
Potencia = 2.0 HP equivalente a 1.5 KW  
Capacidad de Impulsión = 160 lts/min equivalente a 9,6 m<sup>3</sup>/hora  
Consumo Eléctrico por 1 m<sup>3</sup> de agua consumida:  
 $1,5 \text{ Kw} / 9,6 \text{ m}^3/\text{hora} \times 1 \text{ hora} = 0,1563 \text{ KwH} / \text{m}^3 \text{ (A)}$
- (B) Bomba Aguas Servidas:  
Potencia = 3.0 HP equivalente a 2,25KW  
Capacidad de Impulsión = 290 lts/min equivalente a 17,4 m<sup>3</sup>/hora  
Consumo Eléctrico por 1 m<sup>3</sup> de agua consumida:  
 $2,25 \text{ Kw} / 17,4 \text{ m}^3/\text{hora} \times 1 \text{ hora} = 0,1293 \text{ KwH} / \text{m}^3 \text{ (B)}$

#### A.3.4 Instalación de Red Húmeda contra Incendios

- a) Mantenciones y Reparaciones: La contratación del servicio de Mantenimiento y Reparación, será de cargo exclusivo de EPV

La instalación de red húmeda contra incendios se compone de los siguientes elementos:

- 1) Red de distribución desde sala de bombas hasta bifurcación de matriz de alimentación que sube desde el piso -2 a pisos superiores y matriz de red húmeda de los estacionamientos.
- 2) Red de distribución de agua potable desde punto de bifurcación detallado en 1) hasta gabinetes contra incendio ubicados dentro de recintos de uso municipal.
- 3) Red de distribución de agua potable desde punto de bifurcación detallado en 1) hasta gabinetes contra incendio ubicados dentro de recintos de uso de la concesionaria.
- 4) Gabinetes contra incendio ubicados dentro de recintos de uso municipal.
- 5) Gabinetes contra incendio ubicados dentro de recintos de uso de la concesionaria.

La mantención y reparación del punto 1) corresponde a la detallada en el punto 3) del título 3.3.a) detallado anteriormente, razón por la cual será tratado conforme a lo indicado en ese título.

La mantención y reparación del punto 2) corresponde a la detallada en el punto 4) del título 3.3.a) detallado anteriormente, razón por la cual será tratado conforme a lo indicado en ese título.

La mantención y reparación del punto 3) corresponde a la detallada en el punto 5) del título 3.3.a) detallado anteriormente, razón por la cual será tratado conforme a lo indicado en ese título.

La mantención y reparación del punto 4), será contratada por EPV y su costo será pagado en su totalidad por MP.

La mantención y reparación del punto 5), serán contratadas por EPV y su costo será pagado en su totalidad por EPV.

#### b) Consumos

El uso de los gabinetes de incendio será única y exclusivamente para actuar en caso de incendio u otra emergencia, o las mantenciones periódicas de los gabinetes. Queda terminantemente prohibido sacar agua potable de la red por medio de los gabinetes contra incendio.

En caso de presentarse una emergencia donde sea necesaria la utilización de la red húmeda, el costo del consumo será determinado de común acuerdo entre las partes tras el análisis de la emergencia.

### A.3.5 Red de Detección contra Incendios

- c) Mantenciones y Reparaciones: La contratación del servicio de Mantención y Reparación, será de cargo exclusivo de EPV.

La Red detección contra incendios, se compone de los siguientes elementos:

- 1) Central de Incendio
- 2) Elementos del sistema: detector de temperatura, de humo, sirenas, palancas, etc.; ubicados en recintos de uso municipal.
- 3) Cableado desde la central a elementos del sistema ubicados en recintos de uso municipal.
- 4) Elementos del sistema: detector de temperatura, de humo, sirenas, palancas, etc.; ubicados en recintos de uso de la concesionaria.
- 5) Cableado desde la central a elementos del sistema ubicados en recintos de uso de la concesionaria.

La mantención periódica de todo el sistema, será contratada por EPV. El costo de esta mantención será pagado de manera compartida entre la MP y EPV, en la proporción correspondiente al total de detectores instalados, conforme estos se ubiquen en recintos de uso municipal o de la concesionaria. El sistema tiene un total de 183 detectores, de los cuales, 30 corresponden a recintos de uso municipal y 153 de uso de la concesionaria. Es decir, un 84% del costo será asumido por EPV y un 16% por MP.

Con respecto a las reparaciones estas serán administradas de la manera indicada a continuación.

La reparación del punto 1), será contratada por EPV. El costo de esta mantención será pagado de manera compartida según la proporción detallada anteriormente, es decir, 84% del costo será asumido por EPV y un 16% por MP.

La reparación de los puntos 2) y 3) serán contratados por EPV y su costo será pagado en su totalidad por MP.

La reparación de los puntos 4) y 5) serán contratados por EPV y su costo será pagado en su totalidad por EPV.

#### d) Consumos

El consumo eléctrico del sistema de detección contra incendio se estima en 10 watt permanente, es decir, 7.2 kWh al mes, y lo asumirá EPV.

### **A.3.6 Ascensor**

#### **a) Mantenciones y Reparaciones**

La mantención y reparación del ascensor será contratada por EPV y será pagada en su totalidad por EPV conforme a lo indicado en la respuesta a la consulta N°24 del periodo de consulta y respuestas de la licitación.

#### **b) Consumos**

El consumo eléctrico del ascensor estará registrado en el remarcador del consumo eléctrico de la concesionaria, ya que, todo el consumo eléctrico de éste será de costo de EPV conforme a lo indicado en la respuesta a la consulta N°24 del periodo de consulta y respuestas de la licitación.

## **B) Operación de Estacionamientos**

### **B.1 Metodología de Operación**

EPV, conforme lo indicado en el artículo 55 de las Bases Administrativas, está facultada para contratar a una empresa para la operación de estacionamientos, de una especialidad que requiere experiencia y conocimiento del negocio. En este capítulo se describirá la Metodología de la Operación del estacionamiento que utilizará el subcontratista.

En primer lugar, se define el personal mínimo a cargo de la operación del estacionamiento y sus responsabilidades, luego se detallan los horarios y turnos, las indicaciones para los cambios de turno y el uniforme y equipo de trabajo con que contará cada empleado.

Luego se explicarán las Políticas de Cobranza para los cuatro tipos de clientes que implementará el Subcontratista: Transitorios, Mensualistas, Mensualistas Municipales y Empresas con Convenio (también denominado clientes Cuentas Corrientes).

#### **B.1.1 Personal**

El Personal del estacionamiento consta de un administrador a tiempo completo y dos asistentes por turno, cada uno con sus responsabilidades bien detalladas y especificadas para el correcto funcionamiento del estacionamiento.

##### **a) Administrador:**

Es el encargado en mantener un control en la gestión de administración, ventas, recaudaciones, operativas en general y del buen funcionamiento del estacionamiento. Esto vale decir que debe velar por entregar una buena, rápida y eficiente atención a los clientes y preocuparse por las condiciones, estado y funcionamiento del lugar y personal que tiene a cargo.

Conjuntamente a lo anterior, el Administrador debe controlar de forma puntual:

- El cobro del servicio prestado.
- Que la información que proporcione a la oficina central sea completa y veraz.
- Funcionamiento de los equipos del recinto
- Stock de Materiales
- Seguridad del Personal y del Recinto
- Limpieza del estacionamiento
- Mejoras del servicio
- Atención de Clientes
- Estado de Pago y Cobros de Clientes
- Correcto desempeño del personal subalterno (presentación, puntualidad, turnos, horas extras, licencias médicas, vacaciones, reemplazos, capacitación, anticipos... etc.)

##### **b) Asistente de Estacionamiento 1:**

Es la persona encargada de supervisar la transacción básica entre EME y el cliente ya sea a través de las cámaras instaladas para ello o si fuera necesario prestar asistencia al cliente en la ejecución del pago en las máquinas de pago automáticas.

Conjuntamente a lo anterior, el Asistente de Estacionamiento 1 debe cumplir:

- Ser responsable con la hora de inicio del turno.
- Firmar el libro de asistencia
- Apertura y cierre de los estacionamientos
- Responsable del recinto en ausencia del Administrador

Permanecer en su lugar de trabajo, es decir, en la central de citofonía y CCTV, atento a cualquier evento anómalo o necesidad de un cliente, intentando siempre guiarlo en primera instancia a través de los citófonos.

c) Asistente de Estacionamiento 2:

Es la persona encargada de custodiar y vigilar la seguridad en el recinto de los estacionamientos.

Debe cumplir:

- Puntualidad al inicio de su turno
- Firmar el libro de asistencia
- Realizar rondas constantes por el recinto y dar aviso de las novedades
- Limpieza del recinto
- Trámites que el Administrador le notifique

### B.1.2 Horarios y Turnos

Cada empleado tendrá un horario y turno detallado para el correcto funcionamiento del estacionamiento, las 24 horas los 7 días de la semana.

Turnos				Personal			
Estacionamiento	Turno	Rotación	Horario	Administrador	Asistente de Estacionamiento 1	Asistente de Estacionamiento 2	
Pedro de Valdivia	Mañana	2M+2T+2N+2L	07:00 - 15:00		1		
	Tarde	2T+2N+2L+2M	15:00 - 23:00		1		
	Noche	2M+2T+2N+2L	23:00 - 07:00		1		
	Flotante	L-V		09:00 - 18:00	1		
		L-V		09:00 - 18:30			1
		4H+D		13:00 - 22:30			1

Los horarios de trabajo podrán ser modificados, previo aviso al Inspector de Explotación, cumpliendo con lo estipulado por las bases del contrato de concesión y respetando la normativa laboral.

### B.1.3 Cambio de Turno Asistente de Estacionamiento 1

En el momento en que se realiza un cambio de turno, es indispensable realizar el protocolo definido en el siguiente párrafo, para mantener el control en la operación del estacionamiento. Dicho protocolo es controlado por el Administrador.

#### Protocolo de Cambia de Turno

Responsable: Asistente de Estacionamiento 1

1. Al finalizar cada turno, el operario siguiente debe cambiar de usuario en el programa Aspect, ingresando su nombre de usuario y contraseña.



2. Es responsabilidad de cada operario que termina el turno el preocuparse de que el cambio de usuario en el programa se lleve a cabo, de lo contrario, todo lo que pase quedará grabado bajo su nombre de usuario, siendo este responsable de cualquier evento no deseado o mal uso de las máquinas.
3. Es responsabilidad de cada operario proteger su nombre de usuario y contraseña, debido al mal uso que se le pueda dar.

#### **B.1.4 Uniforme y Equipo de Trabajo**

Para mantener una correcta presentación ante los clientes, la empresa dota de uniformes previo acuerdo del diseño y materialidad del mismo con MP y equipos de trabajos a todos sus empleados. Cada empleado tendrá obligaciones con respecto a estos elementos, las cuales son detalladas a continuación:

- 1) El trabajador no podrá presentarse a trabajar sin vestir correctamente las prendas correspondientes a su cargo.
- 2) El trabajador deberá llevar en todo momento el equipo que le ha sido asignado para tales efectos.
- 3) Cada trabajador es responsable de mantener su uniforme limpio y en buen estado. Si bien el uniforme pertenece al subcontratista el trabajador es el responsable de éste y deberá responder por él en caso de un deterioro apresurado injustificado.
- 4) En el evento que se ponga término al Contrato de Trabajo por cualquier causal, el trabajador deberá hacer entrega de la totalidad de las prendas, de lo contrario se descontará dicha cantidad de su liquidación final.
- 5) Los nuevos trabajadores, deberán contar con el uniforme completo al momento de iniciar sus labores.
- 6) En caso de renovación total o parcial, tanto del uniforme como del equipo de trabajo, el trabajador deberá devolver las prendas antiguas.
- 7) Todos los trabajadores deben estar perfectamente uniformados, lo que implica uniforme completo y limpio y con credencial a la vista.

#### **B.1.5 Política de Cobranza**

Al inicio de cada nuevo año de explotación de la concesión municipal, el Representante de la Concesionaria informará por escrito al Inspector de Explotación, el plan de tarifas a aplicar durante el año el cual deberá cumplir con lo establecido en la Carta Oferta y las Bases Administrativas del Contrato.

En dicho documento se indicarán explícitamente las tarifas a cobrar a cada uno de los tipos de clientes. En el caso que la política de cobranza considere tiempos de cobro distintos a 30 minutos, se expresará su equivalente tarifario a un periodo de 30 minutos a fin de facilitar la verificación del cumplimiento de la tarifa máxima a cobrar por la concesionaria. Para ello en el mismo documento se indicará explícitamente el monto máximo a cobrar a los clientes transitorios por cada 30 minutos.

Los cambios de tarifas deberán ser informados a los usuarios por medio de avisos ubicados en las cajas automáticas con, a lo menos, dos semanas de anticipación al cambio.

El estacionamiento tiene 4 tipos de clientes: los transitorios, a quienes se les cobra por periodo de tiempo; los mensualistas, a quienes se les cobra un monto fijo mensual por uso del estacionamiento con o sin restricciones de horario; los abonados municipales, que corresponde a los usuarios de la municipalidad que utilizarán las 100 plazas disponibles para ellos; y los clientes cuentas corrientes, quienes son las empresas que tienen convenios con el estacionamiento.

##### **a) Transitorios**

Los clientes transitorios pagarán una tarifa conforme al periodo de tiempo que estuvo en el estacionamiento, medidos desde su ingreso por la barrera de entrada hasta el momento del pago en la caja. El cobro se hará por tramos de tiempo de 30 minutos, debiendo pagarse el tramo incompleto de manera total. El representante de la concesionaria podrá presentar al Inspector de Explotación tarifas por tramos de tiempo distintos a los 30 minutos, quien deberá autorizarlos chequeando previamente su equivalencia a la tarifa máxima posible de cobrar según el contrato.

El cliente transitorio para poder ingresar al estacionamiento deberá en la barrera de entrada, retirar un ticket en el cual se indicará la hora y fecha de entrada. Al retirar el ticket se levantará la barrera permitiendo el ingreso del cliente.

Antes de retirar el vehículo del estacionamiento, el cliente deberá acudir a una caja automática para pagar su estadía en el estacionamiento. En el caso de que el tiempo transcurrido entre el ingreso al estacionamiento y la validación del ticket en la caja sea menor a 15 minutos, la estadía estará liberada de pago. Para pagar, el cliente deberá introducir el ticket de entrada en el cajero automático, pagar con dinero en efectivo, retirar el vuelto con su respectiva boleta y finalmente retirar su ticket ya pagado el cual deberá ser introducido en la barrera de salida.

Una vez pagado el cliente deberá retirar su vehículo antes de 15 minutos, para ello deberá introducir el ticket en la barrera de salida. Si el ticket fue correctamente pagado se levantará la barrera permitiendo la salida del cliente en su vehículo.

En el caso de que el cliente hubiese perdido su ticket se le cobrará el máximo diario multiplicado por la cantidad de días que hubiese estado el vehículo en el interior del estacionamiento, lo cual será verificado según la información de registro de vehículos de trasnoche que realizará la administración del estacionamiento. Para estos efectos se considerará el número de días como la cantidad de noches completas que el vehículo estuvo dentro del estacionamiento, más 1 día. La tarifa máxima a cobrar diaria será de UF 0,4 +IVA.

El cobro a los transitorios se hará única y exclusivamente a través de las dos cajas de pago automáticas ubicadas en el primer subterráneo en el hall de acceso del edificio y en el primer piso en el acceso a los estacionamientos a un costado de la DOM. Los operarios no están autorizados para recibir dinero y/o manipular tickets, con la excepción del caso en que al cliente se le extravíe su ticket. Cuando esto ocurra, al cliente se le hará entrega de un "Ticket Perdido", con el cual debe pasar por el Asistente de Estacionamiento 1 de autopago y pagar la tarifa correspondiente.

Así mismo, en la oficina del concesionario donde se ubica una programadora con la capacidad de realizar las siguientes tareas:

- Codificación Ticket de acceso
- Codificación Ticket de tiendas con Cta. Cte.
- Codificación Tarjetas de Prepago
- Codificación Tarjetas Mensuales
- Revisión de estado de tarjetas mensuales y prepago

En el caso de que los cajeros automáticos no funcionen correctamente, ya sea de manera general o en algún caso puntual, se le indicará al cliente que debe dirigirse hacia la oficina del concesionario donde se ubica la programadora en la cual se leerá la información del ticket y se emitirá la correspondiente boleta de manera manual y se recibirá el pago por el operario. En el caso de que la información magnética del ticket hubiese sido borrada, se procederá a recodificar el ticket de acuerdo a la información impresa en ellos y emitidos de forma idéntica al original.

#### b) Mensualistas Comunes

El estacionamiento podrá operar con clientes en la modalidad de mensualistas comunes, no municipales. Este tipo de cliente es aquel que pagará por anticipado el uso del estacionamiento libremente o con restricciones de horario (por ejemplo, sólo horario nocturno y de fines de semana).

Este tipo de cliente podrá estacionar libremente en cualquier estacionamiento del primer y segundo subterráneo. Existirán 9 clientes mensualistas que tendrán estacionamiento asignado, los que deberán ser informados al IE con los datos de la Placa Patente del Vehículo y datos del Propietario. Éstos y sólo éstos estacionarán en el tercer subterráneo, en los lugares 244-252.

Al momento de la firma del contrato de mensualista común, el cliente deberá pagar por anticipado su correspondiente tarifa más el costo de la tarjeta de mensualista. Esta tarjeta será activada desde ese momento permitiendo el libre acceso y salida del estacionamiento conforme a su contrato.

Reglamento de Servicio  
"Estacionamientos Subterráneos Pedro de Valdivia 963"

El cobro a los mensualistas debe hacerlo directamente el administrador dentro de los primeros 5 días hábiles del mes, entregando la boleta o factura correspondiente a dicho pago. El pago de la mensualidad podrá ser realizado en efectivo o cheque, una vez recepcionado el pago el administrador extenderá por un mes el uso de la tarjeta.

Llegado el día 6 del mes, el administrador es responsable de bloquear el acceso de aquellos clientes que no hayan realizado el pago correspondiente. Así mismo, es responsabilidad del administrador realizar la extensión, reposición o retiro de las tarjetas de mensualista según corresponda.

Al ingresar el cliente mensualista al estacionamiento, deberá ingresar en la barrera de entrada su respectiva tarjeta. Una vez validada automáticamente por el sistema se levantará la barrera de entrada permitiendo el ingreso al estacionamiento. En caso contrario, el cliente deberá retirar un ticket de cliente transitorio.

El cliente se podrá estacionar en cualquier estacionamiento disponible de los ubicados en el primer o segundo subterráneo.

Al salir con su vehículo, el cliente mensualista deberá ingresar en la barrera de salida su respectiva tarjeta. Una vez validada automáticamente por el sistema, se levantará la barrera de salida permitiendo el egreso del estacionamiento. En caso contrario, el cliente deberá acudir a la oficina de la concesionaria para regularizar su situación, por ejemplo, estado de cuenta mensual impaga.

c) Mensualista Municipal

La MP contrató un total de 100 estacionamientos, los cuales irán emplazados en el tercer subterráneo. La MP pagará conforme al contrato, el costo de estos 100 mensualistas municipales, en la correspondiente factura que será presentada por EPV al Inspector de Explotación.

Al Inspector de Explotación se le entregará al inicio de la Explotación de la Concesión, un total de 100 tarjetas de mensualistas. Cada una de estas tarjetas estará identificada con un número único y será responsabilidad del Inspector de Explotación mantener un registro del usuario asignado a cada tarjeta, la cual será de uso personal e intransferible de cada usuario. EPV renovará las tarjetas de mensualista municipal cada 3 años.

La pérdida o rotura de la tarjeta deberá ser notificada al administrador por el Inspector de Explotación. El administrador procederá a dar de baja del sistema la tarjeta perdida o mal obrada, y procederá a entregar al Inspector de Explotación una nueva tarjeta previo pago de la tarifa de pérdida de tarjeta que corresponderá a UF 0,16+IVA.

Al ingresar el cliente mensualista municipal al estacionamiento, deberá ingresar en la barrera de entrada su respectiva tarjeta. Una vez validada automáticamente por el sistema, se levantará la barrera de entrada permitiendo el ingreso al estacionamiento. Una vez levantada la barrera de ingreso a los estacionamientos el cliente mensualista municipal deberá dirigirse al tercer subterráneo donde se ubican los estacionamientos asignados a su uso. Al ingresar a este nivel, deberá nuevamente ingresar su tarjeta para poder levantar la barrera de ingreso al tercer subterráneo, la cual asegura que sólo clientes autorizados ingresen a este nivel.

El cliente mensualista municipal tendrá un plazo de 10 minutos para ingresar al tercer subterráneo desde la barrera de entrada a los estacionamientos desde la calle. Esto con el objetivo de que los clientes mensualistas municipales no se estacionen en el primer y segundo subterráneo, los cuales son de uso exclusivo de clientes transitorios, mensualistas comunes o de "cuenta corriente".

Al salir con su vehículo, el cliente mensualista deberá ingresar en la barrera de salida su respectiva tarjeta. Una vez validada automáticamente por el sistema, se levantará la barrera de salida permitiendo el egreso del estacionamiento. El cliente mensualista municipal no podrá salir del estacionamiento si no ha ingresado al tercer subterráneo, lo cual será controlado de manera automática por el sistema sobre la base de las barreras de ingreso al estacionamiento y al tercer subterráneo.

En caso que el cliente mensualista municipal supere los 10 minutos entre barreras, de ingreso al estacionamiento desde la calle y de ingreso al tercer subterráneo, se considerará que estuvo estacionado en el primer o segundo subterráneo. Para el egreso del estacionamiento, el cliente mensualista municipal dispone de 60 minutos contados desde que traspasa la barrera del tercer subterráneo, en caso de superarse este tiempo, su tarjeta será bloqueada de manera automática por el sistema. Para desbloquear su tarjeta, el cliente mensualista municipal deberá acercarse a la oficina del concesionario para pagar el tiempo que estuvo estacionado en el primer o segundo subterráneo como cliente transitorio. El tiempo será calculado sobre la hora de egreso del tercer subterráneo del estacionamiento.

d) Clientes Cuentas Corrientes (Convenios con Empresas).

EPV podrá celebrar contratos de convenio con empresas a fin de que los clientes de esas empresas opten a tarifas especiales, subvención por parte de dicha empresa o pago total por parte de ella. Para ello el usuario ingresará como un cliente transitorio retirando su ticket, pero al momento del pago, ingresará un ticket de pago que le será entregado por la empresa con la cual se celebró el convenio. Este ticket permitirá pagar total o en parte el monto a pagar por el usuario. Una vez concluido el pago, el usuario retirará su ticket y procederá a retirarse al igual que un cliente transitorio.

A las empresas con las que EPV celebre contratos de convenio, la administración del estacionamiento les hará entrega de una cantidad definida de tickets de descuentos. Estos tickets le serán entregados a los clientes de dichas empresas para ser utilizados por ellos en las cajas de pago y así liberar el pago de la estadía según corresponda al tipo de descuento previamente definido. Estos descuentos se acumularán en una cuenta personalizada para cada cliente de forma mensual generando una factura a final de mes que les será entregada a las empresas con las cuales se firmó el convenio.

Al final de cada mes, la administración del estacionamiento enviará a las empresas con convenio la respectiva factura acompañada del informe generado por el software Aspect referente a los tickets de descuento utilizados por el cliente, y de los tickets recepcionados por las cajas de pago, a los cuales se les debe recortar una esquina antes de ser entregados.

El cliente tiene un plazo de 15 días corridos desde la recepción de la factura para realizar el pago por la vía acordada, y es el administrador el responsable de que esto se lleve a cabo.

De forma conjunta con la factura el administrador debe hacer llegar a cada cliente los tickets necesarios para completar la cantidad acordada inicialmente y adjuntar una carta de acuso de recibo (Formulario 1.7.1: Carta Recibo de Tickets) donde se indica la cantidad entregada, la cual el cliente debe firmar.

Es responsabilidad del administrador llevar un registro de la cantidad inicial de tickets entregada, así como los tickets entregados mensualmente y sus correspondientes cartas-respaldo firmadas por el cliente. Este registro debe llevarse a cabo con el formulario: Formulario 1.7.2: Planilla Tickets Cta. Cte.

### **B.1.6 Solución de Problemas**

a) Problemas con Cajero Automático.

En caso de que un cliente tenga problemas con el funcionamiento del cajero automático, deberá comunicarse por el citófono del cajero con la oficina de la concesionaria, donde el personal a cargo le dará solución al problema en caso de poder hacerlo de forma remota, o le invitará a acudir a la caja manual ubicada en la oficina de la concesionaria para solucionar el problema.

b) Problemas con Barrera de Ingreso.

En caso de ocurrir problemas en la barrera de entrada, el cliente se deberá comunicar con el personal a cargo por medio del citófono ubicado en la barrera de ingreso. Allí se le tratará de solucionar de forma remota el problema o se procederá a entregar el ticket de manera manual, indicándole al cliente que para proceder al pago deberá acudir a la caja manual ubicada en la oficina de la concesionaria ubicada en el primer subterráneo a un costado de la escalera.

## B.2 Atención al Cliente

En este capítulo se revisará todo lo relacionado con la Atención al cliente. Para la empresa operadora es primordial dar un servicio de excelencia, y es por esta razón que a continuación se detalla cómo debe actuar el personal ante las distintas situaciones que ocurren al interior de un estacionamiento tales como: reclamos y sugerencias, notificaciones de siniestros, retiro de vehículos por pérdida de ticket, vehículos mal estacionados o vehículos mal cerrados.

### B.2.1 Reclamos y Sugerencias

En el caso de que un cliente quiera efectuar un reclamo formal o hacer llegar una sugerencia a la empresa operadora, el personal a cargo realizará el siguiente procedimiento.

- ✓ Responsable : Administrador
- ✓ Subrogante : Asistente de Estacionamiento 1
- ✓ Ejecutor : Administrador-Asistente de Estacionamiento 2
- ✓ Formularlo : Libro de Sugerencias y Reclamos

1. Otorgar al Cliente un trato preferencial. Pedirle que estacione y que pase a la oficina, de lo contrario que por favor se ubique en un sitio donde no entorpezca el funcionamiento del estacionamiento. Hacerle saber que este procedimiento es por la seguridad de nuestros clientes y para dar a ellos un mejor servicio.
2. Llamar al Administrador o en su ausencia al Asistente de Estacionamiento 1 de turno para que este atienda al Cliente.
3. Evitar todo tipo de comentario que perjudique la imagen de la empresa o que bien no sean estrictamente dentro del marco profesional.
4. Solicitar "Libro de Sugerencias o Reclamos" al Asistente de Estacionamiento 1 de turno.
5. Aclarar que las Políticas de Atención al Cliente están en una continua revisión y que por tal motivo sus sugerencias son de suma importancia para EME.
6. Enfatizar que el comentario debe ser llenado lo más completo posible de una manera seria y con letra clara y legible.
7. Invitar al cliente a contactarse con nosotros para aclarar sus inquietudes a través del correo por definir.
8. Despedirse de forma educada, manteniendo la calma y el profesionalismo por mucho que el cliente esté fuera de control. Dar las disculpas correspondientes si fueran necesarias y dar aviso que estaremos en contacto a la brevedad posible.
9. Entregar segunda copia al cliente y hacer llegar el original al Administrador para ser enviada a Operaciones en la Oficina Central.
10. El Triplicado queda en el talonario.

### B.2.2 Notificación de Siniestro

En el caso de que un cliente sufra algún siniestro en su vehículo, el personal a cargo deberá seguir el siguiente procedimiento:

- ✓ Responsable : Administrador
- ✓ Subrogante : Asistente de Estacionamiento 1
- ✓ Ejecutor : Administrador-Asistente de Estacionamiento 2
- ✓ Formulario : Formulario 2.2: Notificación de Siniestro (3 copias foliadas)

1. Otorgar al Cliente un trato preferencial. Pedirle que estacione y que pase a la oficina, de lo contrario que por favor se ubique en un sitio donde no entorpezca el funcionamiento del estacionamiento.

2. Llamar al Administrador o en su ausencia al Asistente de Estacionamiento 2 de turno para que este atienda al Cliente.
3. Evitar todo tipo de comentario que perjudique la imagen de la empresa o que bien no sean estrictamente dentro del marco profesional.
4. Solicitar "Formulario 2.2: Notificación de Siniestro" al Asistente de Estacionamiento 1 de turno.
5. Aclarar que las Políticas de Atención al Cliente están en una continua revisión y que por tal motivo sus sugerencias son de suma importancia para EME.
6. Enfatizar que el formulario debe ser llenado lo más completo posible de una manera seria y con letra clara y legible.
7. Hacer saber al cliente que para continuar el conducto regular la "Notificación de Siniestro" debe ir acompañada de una constancia en Carabineros, la cual debe ser hecha dentro de las primeras 24 horas luego de ocurrido el siniestro, y una copia de esta debe ser entregada a la administración del estacionamiento.
8. Hacer que el Cliente llene el Formulario 2.2: "Notificación de Siniestro", chequear que todos los puntos dentro de este sean verdad poniendo énfasis en lo que respecta a los supuestos daños causados al vehículo. Revisar cuidadosamente los artículos que se dicen estar defectuosos. Luego a modo de sumario detallar lo sucedido en la segunda parte del formulario llenando cuidadosamente los datos que este requiere. En este formulario el Personal a Cargo deberá detallar cuidadosamente los detalles del suceso.
9. Ambos, tanto Cliente como el Personal a Cargo debe firmar dicho formulario.
10. El Cliente se quedará con el duplicado del formulario y con la respectiva boleta cuando así corresponda.
11. El triplicado del formulario deberá quedar en el talonario.
12. El original del formulario debe hacerse llegar al Administrador lo antes posible, para así ser enviado a Operaciones en la Oficina Central.
13. En caso que la Denuncia sea grave, tal como robo de especies mayores o de alto valor (Pasaportes, Joyas, etc.) o el vehículo en su totalidad, se deberá llamar de inmediato a Carabineros y ponerse en contacto con la Oficina Central del operador del estacionamiento.

### **B.2.3 Retiro de Vehículo por Pérdida de Ticket**

En el caso de que un cliente deba retirar un vehículo habiendo extraviado su ticket, el personal a cargo deberá realizar el siguiente procedimiento:

Responsable : Administrador  
Subrogante : Asistente de Estacionamiento 1  
Ejecutor : Administrador-Asistente de Estacionamiento 2  
Formulario : Formulario 2.3: Retiro de Vehículo por Pérdida de Ticket (2 copias)

1. Otorgar al Cliente un trato preferencial. Pedirle que estacione y que pase a la oficina, de lo contrario que por favor se ubique en un sitio donde no entorpezca el funcionamiento del estacionamiento. Hacerle saber que este procedimiento es por la seguridad de nuestros clientes y para dar a ellos un mejor servicio.
2. Llamar al Asistente de Estacionamiento 2 para que este atienda al Cliente.
3. Evitar todo tipo de comentario que perjudique la imagen de la empresa o que bien no sean estrictamente dentro del marco profesional.

4. Solicitar "Formulario 2.3: Retiro de Vehículo por Pérdida de Ticket" al Asistente de Estacionamiento 1 de turno.
5. Enfatizar que el formulario debe ser llenado lo más completo posible de una manera seria y con letra clara y legible.
6. Corroborar los datos del Formulario con algún Documento de Identificación Formal, es decir, Pasaporte, C.I. Licencia de Conducir.
7. Se debe entregar un "Ticket Perdido", con el cual el cliente deberá pasar por el Asistente de Estacionamiento 1 de autopago y pagar la tarifa correspondiente. Acompañar al cliente al vehículo y asegurarse de que abre éste con su propia llave.
8. Invitar al cliente a contactarse con nosotros para aclarar sus inquietudes a través del [correocontacto@ege.cl](mailto:correocontacto@ege.cl).
9. Despedirse de forma educada, manteniendo la calma y el profesionalismo por mucho que el cliente esté fuera de control.
10. En caso de una negativa del Cliente, o no poder o querer mostrar algún documento de identificación, llamar a Carabineros.
11. Hacer llegar Original al Administrador para enviar a la Oficina Central.

#### **B.2.4 Vehículo Mal Estacionado**

En el caso de que un vehículo se encuentre mal estacionado, el personal a cargo deberá actuar según el siguiente procedimiento.

- ✓ Responsable : Administrador
  - ✓ Subrogante : Asistente de Estacionamiento 1
  - ✓ Ejecutor : Administrador - Asistente de Estacionamiento 2
  - ✓ Formulario : Formulario 2.4.1: Vehículo mal Estacionado - Advertencia (2 copias) y Formulario 2.4.2: Vehículo mal Estacionado
1. Solicitar "Formulario 2.4.1: Vehículo mal Estacionado - Advertencia" al Asistente de Estacionamiento 1 de turno.
  2. Chequear si tiene alguna otra Notificación en los últimos 6 meses.
  3. Poner Original Formulario en parabrisa vehículo.
  4. Si tiene más de 2 Notificaciones en los últimos 6 meses Pegar "Formulario 2.4.2: Vehículo mal Estacionado" y conjuntamente el "Formulario 2.4.1: Vehículo mal Estacionado - Advertencia" para que así quede registro del nuevo aviso.

#### **B.2.5 Vehículo Mal Cerrado**

En el caso de que un vehículo se encuentre mal cerrado, el personal a cargo deberá actuar conforme al siguiente procedimiento.

- ✓ Responsable : Administrador
  - ✓ Subrogante : Asistente de Estacionamiento 1
  - ✓ Ejecutor : Administrador - Asistente de Estacionamiento 2
  - ✓ Formulario : Libro de Notificaciones
1. Dar cuenta del acto al Administrador.
  2. Reforzar la vigilancia del vehículo.
  3. Dejar en el libro de Notificaciones una Constancia con:
    - a. Nombre del Personal a Cargo
    - b. Fecha

- c. Hora
- d. Marca Vehículo
- e. Modelo
- f. Patente
- g. Detalle de Objetos dentro de este
- h. Observaciones

4. Si es posible de identificar al dueño, ubicarlo y darle cuenta del hecho.

### **B.3 Plan de Emergencias**

En este capítulo se detalla cómo opera el estacionamiento ante distintas emergencias que pudiesen ocurrir al interior o exterior de este, tales como: incendios, sismos, emanaciones de gas, cortes de energía eléctrica, robos, accidentes y sus respectivas evacuaciones.

#### **B.3.1 Incendio**

En caso de incendio el personal a cargo de los estacionamientos deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Llamar inmediatamente a bomberos. A su vez, se deberá mantener la calma y seguir rigurosamente el plan de emergencias.
2. Dar la alarma de incendios.
3. Dar aviso al administrador del edificio municipal.
4. Llamar al administrador del estacionamiento.

#### **Plan de Emergencias: Incendio**

Como prioridad se deberá asegurar y resguardar la seguridad e integridad física de los clientes y trabajadores que se encuentren en ese minuto en el estacionamiento, conforme al procedimiento interno establecido.

#### **B.3.2 Sismo**

En caso de un sismo, se deberá mantener la calma y actuar conforme el procedimiento de evacuación aprobado en la DOM al momento del otorgamiento de la Recepción Final de la edificación.

#### **Plan de Emergencias: Sismo**

Una vez terminado el movimiento telúrico, se deberá prestar la asistencia necesaria a los clientes que hayan sufrido algún accidente o que se encuentren en "Estado de Shock".

En caso de que existan lesionados se deberá dar aviso a Carabineros y a la entidad médica correspondiente. En ningún caso se deberá prestar más asistencia que en lo que a primeros auxilios se refiere, si por alguna razón la persona tiene problemas graves de inmovilidad, quebraduras, hemorragias o algún otro accidente de esa gravedad se deberá acompañar a la persona hasta la llegada del personal médico calificado para eso.

Una vez dominados los accidentes de índole humanas, se deberá contactar al administrador para notificarlo de lo sucedido.

Después, se deberá revisar las instalaciones e inhabilitar los espacios que presenten un riesgo para las personas, no permitiendo el ingreso a ellas a cualquier persona que pretenda hacerlo, ya sea este trabajador o cliente de la empresa, por el motivo o razón que sea. Si es necesario se deberá evacuar y no permitir el ingreso al estacionamiento a nadie excepto a las personas calificadas para solucionar algún problema de carácter urgente como salvaguardar a una persona accidentada.

#### **B.3.3 Emanaciones de Gas**

En el caso de que existan emanaciones de gas, se deberá notificar al administrador inmediatamente y seguir el plan de emergencias.



### **Plan de Emergencias: Emanaciones de Gas**

Evacuar del lugar a todas las personas que se encuentren ahí explicándoles lo que ocurre y que es por su seguridad.

No permitir el ingreso de nuevos clientes al estacionamiento, ya sea clientes que vienen a retirar sus vehículos, como también a clientes que quieran ingresar con sus vehículos.

Una vez evacuadas las personas, se deberá proceder a evaluar e identificar la fuente de la emanación y evitar cualquier fuente de ignición. Si es posible cortar el suministro de gas al conducto en el que se produce la emanación, se deberá hacer siempre velando primero por resguardar su integridad física como trabajador.

En el caso que no sea posible detener la emanación, se deberá contactar personal calificado para realizar esta operación y llamar al personal de Bomberos para detección con equipamiento adecuado de detección, es recomendable mantener al alcance un extintor de incendios.

### **B.3.4 Corte de Energía Eléctrica**

En el caso que ocurra un corte del suministro eléctrico, el encargado del estacionamiento, ya sea el administrador o en su ausencia el Asistente de Estacionamiento 1 de turno, deberá informar a su superior del corte ocurrido y proceder a activar el plan de emergencias.

### **Plan de Emergencias: Corte de Energía Eléctrica**

Investigar las causas del corte, comunicarse con la administración del edificio en el caso que exista y coordinar la habilitación del sistema cooperativo de emergencia, ya sea a través de generadores eléctricos o luces de emergencias. Lo anterior será reforzado con señaléticas de seguridad fotoluminiscentes para facilitar la evacuación de las personas que se encuentren en el interior del recinto.

Permanecer frente a las cajas y salida del estacionamiento junto con la linterna, con el propósito de facilitar una expedita salida de los clientes que se encuentren en el interior del estacionamiento. Si en el minuto del corte de luz existe presencia de más de un Asistente de Estacionamiento 1 y/o Asistente de Estacionamiento 2 y los clientes solicitan ser acompañados hasta sus vehículos, deberá acompañar a los clientes junto con la linterna para darle la seguridad y tranquilidad que como clientes solicitan.

En el caso que la energía suplementaria proveída a las maquinas por las UPS se acabe, se deberá levantar las barreras y permanecer en la salida para solicitar al cliente que realice el pago de la estadía.

Durante el corte de energía eléctrica no se deberá permitir el ingreso de nuevos clientes al estacionamiento, explicándoles que por su seguridad es mejor que permanezcan en sus vehículos.

### **B.3.5 Robos**

En el caso que exista o se presencie un robo hacia alguna persona o vehículo dentro del estacionamiento, se deberá contactar a personal a cargo y actuar conforme al siguiente plan de emergencia.

### **Plan de Emergencias: Robos**

Primero se deberá dar aviso a Carabineros de Chile, a Seguridad Ciudadana y al Inspector de Explotación, y si es posible auxiliar a la persona agredida o en su defecto al vehículo afectado.

En los casos en que se disponga de instrumentos que respalden el acto que se cometió o estaría por cometerse como los son cámaras de seguridad, el operario deberá dejar constancia y claramente especificada la fecha y la hora en que se perpetró el robo ocular de este evento deberá ser dejada por escrito en una constancia pertinente.

Se deberán constatar los efectos o especies sustraídas a la víctima o al vehículo, lo cual deberá quedar especificado en el formulario 2.2.

### **B.3.6 Accidente Grave o Fatal**

En el caso que ocurra un accidente grave o fatal el personal a cargo actuará de acuerdo al siguiente procedimiento.

#### **Plan de Emergencias; Accidente Grave o Fatal**

1. Evacuar al personal que se encuentre en las inmediaciones del accidente y no permitir el ingreso de personas al lugar afectado.
2. Dar aviso al Servicio de Atención Primaria de Urgencia de la Comuna, o a la entidad médica pertinente, Carabineros, seguridad ciudadana y a la administración del estacionamiento, este último asumirá el control de la situación.
3. Solo personal entrenado y equipado puede ingresar al lugar afectado para enfrentar, controlar los riesgos y prestar asistencia al herido.
4. Avisar de inmediato a los respectivos Organismos Fiscalizadores:
  - a. Inspección del Trabajo:
    - i. Teléfono: 600 360 7777
    - ii. Dirección: Av. Providencia 1275, Providencia - Código Postal: 7500585.
  - b. SEREMI de Salud (Secretaría Regional Ministerial de Salud):
    - i. Teléfono: 2 576 49 89
    - ii. Dirección: Padre Miguel de Olivares N° 1229, Piso 5, Santiago.
5. El empleador debe denunciar a la respectiva SEREMI de Salud y a la Inspección del Trabajo ya sea por teléfono, correo electrónico, fax o personalmente.
6. En ningún caso la denuncia realizada a la SEREMI o a la Inspección del Trabajo reemplaza ni modifica la denuncia realizada por el empleador a la mutual de seguridad C.CH.C. a través de la DIAT.
7. Se deberá enviar Informe por escrito de la situación ocurrida y medidas correctivas y preventivas, con tal que no vuelva a ocurrir, según sea el caso, al inspector de explotación.

## **C) Plan de Mantenciones**

De acuerdo a las disposiciones descritas en las bases de la licitación, se llevará a cabo un plan de mantenciones de las áreas correspondientes a EPV. De cada una de las mantenciones se llevará un registro mediante el Formulario 5.1 Mantenciones, los cuales estarán archivados en la oficina de la concesionaria.

Es deber del administrador realizar las inspecciones y las mantenciones en los plazos y formas indicados a continuación.

### **C.1 Señalización y Demarcación**

El estado de conservación de la señalización vertical y horizontal o de pavimento se establece sobre la base de la evaluación del nivel de deterioro el cual será evaluado anualmente por medio de los siguientes parámetros:

- ✓ Erosión; desgaste de material reflectante o pintura, con exposición de la capa donde se encuentra, por el paso del tiempo o la acción de agentes atmosféricos.
- ✓ Destrucción; por accidentes u otras causas.
- ✓ Pintadas; acciones vandálicas.
- ✓ Oxidación: aparición de zonas oxidadas sobre la placa.
- ✓ Decoloración: pérdida del color, en intensidad o tono, por envejecimiento o acumulación de suciedad.
- ✓ Desgaste: pérdida de material de la marca vial que permite ver la superficie subyacente.

Conforme a la evaluación, se procederá a reparar o cambiar, las respectivas señales y demarcaciones.

## C.2 Tabiquería Interior

Se deberá realizar una Inspección cada 2 años observando si existiese cualquier fisura, grieta, desplomes, deformaciones, manchas por humedad o condensación, etc.

En caso que la evaluación entregue como resultados la necesidad de reparar se procederá conforme al tipo de tabique dañado y de acuerdo al arte del buen construir.

## C.3 Puertas, Ventanas, Tabiques Vidriados y Barandas.

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada 6 meses:
  - Revisión de los muelles de cierre de las puertas.
  - Engrasado de los herrajes de las puertas.
- Cada año:
  - Comprobación del sellado de los cristales con los marcos de las puertas.
  - Inspección de los herrajes y mecanismos de las puertas.
- Cada 2 años:
  - Comprobación de deformaciones, humedades en su parte inferior y de desprendimiento de herrajes.
- Cada 5 años:
  - Inspección del anclaje de las barandas interiores.
  - Comprobación del estado de las puertas, su estabilidad y los deterioros que se hayan producido.
  - Renovación del sellado de los cristales con los marcos de las puertas.
- Cada 10 años:
  - Inspección del anclaje de los marcos de las puertas a las paredes.
  - Renovación de los acabados pintados, lacados y barnizados de las puertas.
  - Renovación del tratamiento contra los insectos y los hongos de las maderas de los marcos, puertas y barandas de madera.

En caso que la evaluación entregue como resultados la necesidad de reparar se procederá conforme al tipo de carpintería dañada y de acuerdo al arte del buen construir.

## C.4 Acabados Interiores.

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Semanalmente: Limpieza de porcelanatos y cerámicas.
- Cada año: Limpieza de cielos.
- Cada 2 años:
  - Comprobación de erosión mecánica y química de los acabados interiores.
  - Comprobación de grietas y fisuras.
  - Comprobación de desprendimientos.
  - Comprobación de humedades capilares, accidentales, de filtración y de condensación.
- Cada 5 años: Pintura de paredes y cielos.
- Cada 10 años: Evaluación de hormigones, y en caso de requerirlo Saneado y reparación de hormigones.

En caso que la evaluación entregue como resultados la necesidad de reparar se procederá conforme al tipo de carpintería dañada y de acuerdo al arte del buen construir.

## C.5 Ascensor.

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada mes:
  - Estado de cabina y sus componentes (Carteles, Iluminación, espejo, falso cielo,...)
  - Comprobar la existencia del Cartel Inspecciones Periódicas y Código de Aparato en cabina.
  - Comprobación de pulsadores de mando y señalización en cabina.
  - Comprobación de arranque, parada y nivelación en cabina.
  - Apertura, reapertura y cierre de puertas (Células fotoeléctricas, borde de seguridad cortina luminosa, etc.)
  - Comprobar indicación de posición en cabina.
  - Observar holguras entre las guías y el paramento.
  - Comprobar dispositivo telefónico de petición de socorro en cabina, vano y foso.
  - Comprobar niveles de aceite.
  - Estado de racores, tubos y mangueras en la sala de máquinas.
  - Observar funcionamiento de llave de paso y manómetro de presión.
  - Observar funcionamiento del bloque de válvulas, pérdidas de aceite, fijación y descarga de emergencia.
  - Observar funcionamiento del motor, bomba, ruidos y temperatura.
  - Observar el estado general del tablero de maniobra (bobinas, conexiones, etc.)
  - Comprobar pulsadores y señalización en cada planta.
  - Observar la apertura y cierre de las puertas (sin golpes ni roces) en cada planta.
  - Comprobar enclavamientos eléctricos / mecánicos de puertas en cada planta.
  - Comprobar la tensión de los cables de tracción y amarres.
  - Estado del cielo de cabina y sus componentes (estación de mando, rozaderas, operador, fijación de la cabina al estribo, etc.).
  - Engrasar guías (si fuera necesario), comprobar nivel de engrasadores, fijaciones, empalmes de guías e iluminación del vano.
  - Observar fijación y funcionamiento del limitador de velocidad y estado del cable o dispositivo de acuñamiento por rotura de cables.
  - Estado del pistón, limpieza, sujeción, pérdidas de aceite, guiado y funcionamiento.
  - Estado general, limpieza, humedades, filtraciones de agua, etc., en el foso. C
  - Comprobar que en el depósito de recuperación la pérdida de aceite no excede lo indicado por el fabricante.
  - Comprobar funcionamiento de polea tensora del limitador, contacto y engrase.
  - Observar el estado y sujeción de los amortiguadores y topes.
  - Observar rozaderas inferiores en el foso.
  - Estado y sujeción del cordón de maniobra.
  - Estado de las conducciones, conectores flexibles, racores, fugas de aceite en el foso.
  - Accionar manualmente la palanca de acuñamiento en bajada.
  - Comprobar estado y conexión de finales de recorrido.
- Cada 3 meses
  - Limpieza de difusor de alumbrado.
  - Limpieza de cielo de cabina.
  - Regulación, limpieza y ajuste de motor-operador y sus finales.
  - Limpieza del foso
- Cada 6 meses
  - Limpieza de la sala de máquinas.
  - Limpieza y ajuste de mecanismos de puertas (carriles-guiaderas, cable de arrastre).
  - Apertura con llave de emergencia de puertas.
  - Iluminación de vano.
  - Observar la sujeción del cilindro sobre apoyo o basamento.
  - Válvulas de bloqueo, fugas de aceite.
- Cada año:
  - Comprobar válvulas de sobrepresión.
  - Comprobar que actúa el diferencial.
  - Pasar de reconido y actuar finales.
  - Arranque, interruptor y fusibles de fuerza y alumbrado.

- Estado de las cerraduras (conexión, fijación a la puerta, holguras y enclavamiento)
- Cada 2 años:
  - Eliminar agua de condensación del depósito.
  - Limpieza de vano, guías y fijaciones.
  - Probar acuñamiento en pequeña velocidad (meter trinquete del limitador).

En caso que la evaluación entregue como resultados la necesidad de reparar se procederá conforme a las indicaciones de un especialista en ascensores.

## **C.6 Extractores de Aire**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada mes:
  - Anotación de intensidades de cada fase.
  - Inspección de corrosiones.
  - Inspección visual sin desmontar el equipo el acoplamiento a ductos.
  - Inspección visual de salida del aire en el exterior de las troneras con los tres extractores de cada una en funcionamiento.
- Cada año:
  - Mantención preventiva de cada extractor conforme a las indicaciones del fabricante.

## **C.7 Red de Electricidad.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada 3 meses:
  - Inspección visual de gabinetes, carcasas y puertas.
  - Comprobación de calentamiento de interruptores manuales automáticos.
  - Comprobación del calentamiento de fusibles, contactores, etc.
  - Comprobación de relés.
  - Prueba de interruptores diferenciales.
  - Comprobación de interruptores manuales.
  - Comprobación de contactores.
  - Comprobación de aparatos de medida, contraste y ajuste.
  - Prueba de lámparas de señalización.
  - Comprobación de conectores (estado y apriete). Comprobación de la puesta a tierra.
  - Comprobación de la tensión en las barras de la puesta a tierra.
  - Verificación de foguero o chispas en la conexión - desconexión de mecanismos.
  - Verificación de vibraciones o zumbidos anormales de mecanismos.
  - Verificación de la señalización y etiquetado.
- Cada 2 años: Comprobación de conexiones de puesta a tierra y medida de su resistencia.
- Cada 4 años: Revisión general de la instalación eléctrica.

En caso que la evaluación entregue como resultados la necesidad de reparar se procederá conforme a las indicaciones de un especialista en electricidad.

## **C.8 Red de Agua Potable.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada 3 meses: Limpieza del estanque.
- Cada 6 meses: Comprobación en el grupo de presión de su buen funcionamiento, las revoluciones del motor de la bomba y la ausencia de vibraciones.

- Cada año:
  - Llaves de paso: Lubricación de la unión entre el vástago y la empaquetadura con petróleo o aceite lubricante diluido. Accionamiento de la llave de paso abriéndola y cerrándola. Si se observan fugas alrededor del vástago, se cambiarán las Empaquetaduras. Se comprobará que las llaves queden bien abiertas.
  - Llaves de paso con desagüe: Se mantendrán las llaves abiertas durante 3 minutos y se observará que el agua es evacuada libremente.
  - Llaves de artefactos sanitarios: Verificar corte de agua y no filtración.
- Cada 4 años: Prueba de estanqueidad. Prueba de funcionamiento.

En caso que la evaluación entregue como resultados la necesidad de reparar se procederá conforme a las indicaciones de un especialista en agua potable.

### **C.9 Alcantarillado y Aguas Servidas.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada semana: Dejar correr el agua caliente en caso que el artefacto cuente con ella y de lo contrario sólo el agua fría. Chequear aquellos artefactos que tienen sifón a la vista que no filtre. Y en todos chequear la correcta evacuación de agua.
- Cada 1 mes; Mantención preventiva de motobombas de Impulsión.
- Cada 3 meses: Limpieza y reposición de la rejilla en caso de rotura o falta en los sumideros.
- Cada año:
  - Colector suspendido: Revisión y reparación de los daños que pudieran aparecer. Vigilancia de golpes y cambios de pendiente.
  - Limpieza y reparación de los desperfectos que pudieran aparecer en la cámara de inspección sumidero.
  - Revisión del buen funcionamiento de la bomba de la cámara de bombeo.
- Cada 10 años: limpieza y reparación de los desperfectos que pudieran aparecer en las cámaras de inspección (cámaras) y en el estanque de acumulación de aguas servidas.

En caso que la evaluación entregue como resultados la necesidad de reparar se procederá conforme a las indicaciones de un especialista en alcantarillado.

### **C.10 Sistema contra Incendios.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada mes:
  - Verificación de la buena accesibilidad de las puertas de emergencia.
  - Verificación del buen funcionamiento de los sistemas de alarma y conexiones a la central.
  - Limpieza del alumbrado de emergencia.
- Cada 3 meses:
  - Sistemas automáticos de detección y alarma de incendios;
    - Comprobación del funcionamiento de las instalaciones (con cada fuente de suministro).
    - Sustitución de pilotos, fusibles, etc., defectuosos.
    - Mantención de acumuladores.
  - Sistema manual de alarma de incendios:
    - Comprobación del funcionamiento de las instalaciones (con cada fuente de suministro).
    - Sustitución de pilotos, fusibles, etc, defectuosos.

- Mantención de acumuladores.
- Extintores de incendios:
  - Comprobación de la accesibilidad, señalización, buen estado aparente de conservación.
  - Inspección ocular de seguros, precintos, inscripciones, etc.
  - Comprobación visual de la presión en su caso.
  - Inspección ocular del estado externo de las partes mecánicas (pitón, válvula, manguera, etc.)
- Gabinetes de red húmeda:
  - Comprobación de la buena accesibilidad y señalización de los equipos.
  - Comprobación por inspección de todos los componentes, procediendo a desenrollar la manguera en toda su extensión y acondicionamiento de los pitones de las mangueras caso de ser de varias composiciones.
  - Comprobación, por lectura del manómetro, de la presión de servicio.
  - Limpieza del conjunto y engrase de cierres y bisagras en puertas de gabinete.

En caso que la evaluación entregue como resultados la necesidad de reparar se procederá conforme a las indicaciones de un especialista en sistema de detección contra incendio.

### **C.11 Shaft, Extractores y Ductos de Ventilación.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada 6 meses: Limpieza de las rejillas de los ductos de ventilación.

### **C.12 Elementos para la Retirada de las Basuras.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada mes:
  - Limpieza en profundidad de los papeleros.
  - Limpieza en profundidad de los contenedores.
  - Limpieza de los cuartos de acopio.
- Cada 6 meses:
  - limpieza y desinfección de los papeleros.
  - Limpieza y desinfección de los contenedores.
  - limpieza y desinfección de los cuartos de acopio.
- Cada año:
  - Comprobación y engrase de los ejes de las ruedas de los contenedores.
  - Comprobación y ajuste de las tapas de los contenedores.
  - Comprobación de los soportes de los papeleros.
  - Comprobación del buen aspecto externo de los papeleros y contenedores.

### **C.13 Área Pública y Privada**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada día hábil:
  - Barrido de suelos.
  - Fregado de suelos.
  - Desempolvado de mobiliario y objetos.
  - Limpieza de Inodoros y vanitorios.
  - Desempolvado de extintores y elementos de climatización.
  - Eliminación de huellas en puertas y mamparas.
  - Reposición de material higiénico.
- Cada semana:
  - limpieza de mobiliario con producto de limpieza.
  - Limpieza de puertas y marcos.
  - Desempolvado de objetos decorativos y plafones.

- Cada mes:
  - Limpieza de cristales exteriores.
  - Limpieza de cristales interiores de fachada.
  - Limpieza de cristales interiores de mamparas y puertas.
  - Limpieza de marcos y ventanales.
  - Limpieza de paramentos verticales de suciedad adherida.
  - Desempolvado de paredes y cielos.
- Cada 3 meses:
  - Limpieza de puntos de luz.
  - Limpieza de salidas de aire acondicionado.
- Cada 6 meses: Limpieza de elementos metálicos de fachadas.
- Cada año: Abrillantado de suelos.

#### **C.14 Desinfección y Desinsectación**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

Cada 2 meses: Desinfección y desinsectación general de todo el estacionamiento.

#### **C.15 Mantenimiento Equipos Control de Acceso.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

Cada 2 meses: Mantenimiento preventivo de equipos de sistema de control de parking y sistemas de pago automático.

#### **C.16 Limpieza de Fachada.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada 1 mes: Limpieza de fachada de cristal.
- Cada 5 años: Pintar la fachada.

#### **C.17 Mantenimiento de Iluminación y Accesorios.**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada 1 mes:
  - Revisión de alumbrado, cambio en caso de mal estado.
  - Revisión de enchufes, interruptores y otros accesorios, cambio en caso de mal estado.
- Cada 3 meses: Limpieza de equipos de alumbrado, difusores, lámparas.

#### **C.18 Mantenimiento Grupo Generador**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada 3 meses:
  - Revisión y chequeo general mecánica y eléctrica.
  - Apriete de pernos y tuercas de montaje.
- Cada 6 meses: Chequeo general y limpieza.
- Cada 1 año: Cambio correas y mangueras de calefactor. Cambio de aceite y filtro.

#### **C.19 Mantenimiento de Cubierta Verde y Cubiertas Impermeabilizadas**

Se deberán realizar las siguientes Inspecciones y Mantenciones en los plazos indicados:

- Cada semana: chequeo de correcto funcionamiento de riego y drenaje de cubierta verde.
- Cada 6 meses: Revisión y limpieza de la cubierta, canales y bajadas de aguas lluvias.



Reglamento de Servicio  
"Estacionamientos Subterráneos Pedro de Valdivia 963"

- Cada 5 años: Cambio de impermeabilización en el caso de cubiertas expuestas al sol.