

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO INTERNO PATIO DE COMIDAS ZONA
FRANCA.**

Punta Arenas, Marzo del 2013

I. OBJETIVO DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO

El presente manual tiene como objetivo, el normal funcionamiento del patio gastronómico estableciendo responsabilidades y el cumplimiento de las normas sanitarias vigentes que apliquen a estas áreas como así también de la seguridad de cada trabajador.

II. ANTECEDENTES

1. Contrato de Arriendo Operadores Patio de Comidas año 2009.
2. Reglamento interno Operacional de la Zona Franca Punta Arenas, año 2009
3. Ordenanza Interna de Edificación de Zona Franca de Punta Arenas., año 2009.
4. Acta de recepción del local asignado de parte de la Sociedad Administradora y Explotación de la Zona Franca.
5. Acta de Inventario del Local.

III. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE SEGURIDAD INTERNOS

A. Plano de Locales y areas de Interés del patio Gastronomico

Se adjunta plano con las diferentes areas y procesos a cumplir dentro del área de trabajo.

B. Horario Acceso de trabajadores al Recinto Franco:

1. De lunes a sábado:

Apertura: 07:00 hrs.
Cierre: 21:00 hrs.

2. Domingo y Festivos:

Apertura: 10:00 hrs.
Cierre: 21:00 hrs.

- El cierre y apertura de los portones, se efectúa en Avda. Bulnes. El control después de las 21:00 hrs., lo efectúa el guardia que se encuentra de servicio a la salida frente a caseta de Seguridad.
- Sociedad Rentas Inmobiliarias informa vía Circular de los cambios y reestructuraciones de cada caso.

C. Horario Centro Comercial:**1. De Lunes a Domingos y Festivos:****USUARIOS****Apertura: 08:00 Hrs.**

- Solamente para el ingreso del personal de Usuarios, Encargados de locales, personal que efectúa aseos en el Mall, personal que labora en los locales y reponedores.
- El personal debe registrarse al ingreso por parte del servicio de Seguridad (Guardia) que se encuentra en puerta de ingreso al modulo dejando registrado nombre completo, RUT, lugar de trabajo y hora de ingreso.

Cierre: 21:00 Hrs.

- Horario de cierre de sus locales para atención, no así para el personal que cumpla labores de aseo, orden, limpieza y/o reposición de mercadería en el local.

ATENCIÓN A PÚBLICO EN GENERAL**Centro Comercial de lunes a domingos y Festivos:**

- **10:30 horas**

D. Ingreso y Salida de Elementos del Recinto Franco:**1. Ingreso y Salida de Mercaderías u otros :**

- Toda mercadería o elemento que se ingrese o salga posteriormente , se deberá solicitar la autorización a través de un documento al Director Regional de Aduanas, efectuando el trámite correspondiente en Oficina del Servicio en Zona Franca antes de ingresar o salir, el que será visado, timbrado y autorizado a su ingreso y salida.
- Para todo lo anterior, se deberá adjuntar el listado de los elementos a ingresar o sacar del recinto, Factura y/o Guía de despacho para su respectivo control aduanero.

E. Trabajos a realizar en las dependencias Recinto Franco:

Todo trabajo debe ser autorizado previamente por la Administradora para lo que;

1. Para Todo trabajo que se deba realizar en el interior del local, se debe solicitarla autorización a Gerencia General de la Sociedad Administradora de la Zona Franca, indicando fecha, horario de trabajo, trabajos a efectuar, además adjuntando la relación del personal que efectuara los trabajos con nombres completos y R.U.T.

2. En el caso que se efectúen trabajos de mayor envergadura (estructurales) se deberá cumplir con el protocolo indicado en la Ordenanza Interna de Edificación de Zona Franca de Punta Arenas año 2009, en lo que a proyectos y autorizaciones se refiere.

F. Cierre del Local:

1. Cierre a las 21:00 hrs., para atención de público.
2. El local debe quedar bien cerrado, tanto puertas y ventanas.
3. Antes de retirarse, dejar cortado todos los suministros, tales como gas, agua, etc.

G. Apertura del Local:

1. Antes de abrir la cerradura (revisar chapa, cerradura, candado), que éste no haya sido vulnerado.
2. Ante cualquier sospecha, comunicarse de inmediato con personal de Seguridad.
3. Teléfono de recepción de llamadas en caso de emergencia a Seguridad **(2210495)**
4. El local, cuenta con un botón de pánico, para ser activado en caso de cualquier emergencia, ante la activación de éste, personal de Seguridad accederá al sector para su respectivo apoyo.

H. En caso de Corte Energía Eléctrica:

1. Permanezca en el lugar en que se encuentra y espere hasta que el servicio se restablezca.
2. Si los teléfonos funcionan, comunique sobre el corte de energía al personal de Seguridad, solicitando información, con calma y claridad.
3. Si el corte de energía es generalizado y este se prolonga por más de cinco minutos, el generador eléctrico comenzará a funcionar en forma automática para los patios de comidas y pasillos de servicios, para lo anterior, se hace necesario contar con equipos de emergencia en el interior de estos.
4. Si se ordena la evacuación del lugar ayude a las personas que se encuentren con usted y diríjase a la zona de seguridad.

I. Prevención y Protección Contra Incendios:

1. El recinto Franco, cuenta con un Plan general de Emergencia el cual deben conocer todos y cada una de las personas que laboran en el patio gastronómico.
2. Cada local, deberá contar con a lo menos 02 extintores en caso de sufrir alguna emergencia, que cumplan con el tipo de fuego a extinguir y la correspondiente revisión al día.
3. Los extintores, se ubicarán en un lugar de fácil acceso, libres de cualquier obstáculo y estarán en condiciones de funcionamiento máximo.
4. Se colocarán a una altura máxima de 1,30 mts., medidos desde el suelo hasta la base del extintor y estará, debidamente señalizado.
5. El local, cuenta en el cielo raso con un sistema de rociadores de aguas sprinklers, este se activa rompiéndose el sello de mercurio al momento de percibir una temperatura de 70° C.

6. El Centro Comercial, se encuentra dotado en caso de ocurrir alguna emergencia, de extintores y redes húmedas que serán operados por personal de vigilancia y mantención para prestar el apoyo correspondiente hasta la llegada de personal especialista (6 minutos, personal del cuerpo de bomberos).
7. En caso de accidente, el Recinto cuenta con un Paramédico del I.S.T, que se encuentra atendiendo en el 2do., piso del modulo central, para prestar los primeros auxilios hasta que llegue personal del SAMU y ambulancias.
 - Atención de lunes a sábado, en la mañana de 10:30 a 13:00 hrs., tarde de 15:00 a 20:00 hrs.

J. En caso de Incendio

Los Patios de comida deberán contar con Extintores adecuados a los riesgos que presentan en su área.

1. Mantenga la calma.
2. Notifique al personal de Seguridad más cercano en forma clara y calmada de lo sucedido.
3. Atacar el foco de fuego con el extintor para lo cual todo el personal debe contar con una inducción en el manejo del equipo.
4. Personal de Seguridad, realizará las primeras acciones antes de la llegada de Bomberos.
5. Personal de Seguridad aislará el sector afectado para proteger el sitio del siniestro.
6. No ponga en peligro su integridad física y seguridad personal.
7. Evacue la instalación si no puede extinguir el fuego por la ruta de evacuación demarcada y disponible.
8. Diríjase inmediatamente a la zona de seguridad más cercana.

K. Equipos de Protección Personal:

1. El empleador deberá proporcionar a sus trabajadores, los elementos de protección personal adecuados al riesgo a cubrir y el adiestramiento necesario para su correcto desempeño, mantenerlos en perfecto estado de funcionamiento y conservación
2. El trabajador deberá usarlos en forma permanente mientras desempeñe sus funciones.

L. Evacuación:

Cuando escuche AVISO DE EVACUACION, todo el personal debe actuar como sigue:

1. Desconectar los equipos eléctricos a su alcance.
2. Desconectar la alimentación de energía en el área amagada, para disminuir riesgos.
3. Retirarse del lugar de trabajo en forma rápida, ordenada y oportuna es una forma de evitar pérdidas.
4. En el pasillo de servicio, cuenta con tres quipos de luces de emergencia, en caso de producirse un corte de energía eléctrica, estos se activarán automáticamente.

M. Condiciones Generales de Seguridad:

1. Los locales, cuentan con una puerta de ingreso y salida, que da acceso hacia el pasillo de servicio, por donde ingresa y sale el personal que labora en el lugar, además cuenta con señalética donde se indica las vías de escape.
2. Las puertas, deben mantenerse abiertas, no cerradas con llaves, candado u otro medio que impida su fácil apertura en caso de peligro o emergencia durante las horas de atención.
3. Las instalaciones eléctricas y de gas de los locales, deberán estar protegidas con tapas y mantenerse debidamente cerradas.
4. No usar líquidos inflamables, para la limpieza de los pisos, a fin de evitar accidentes laborales.
5. La mantención de los extractores de aire deberá ajustarse a un plan de mantención mensual en conocimiento de la Administradora.
6. Mantener despejadas las áreas que conducen a las salidas de todo objeto o mueble que pueda obstaculizar su camino, en el local y pasillo de servicio.

IV. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE MANEJOS DE RESIDUOS**A. OBJETIVO**

1. Desarrollar un Sistema de manejo de los Residuos Sólidos que se generarán producto de la operación del patio gastronomico del modulo central.
2. Para cumplir con este objetivo principal se definen los siguientes objetivos secundarios:
 - Desarrollar un Marco Teórico respecto a los residuos sólidos que se generan en areas de trabajo gastronómico.
 - Definir la metodología que se utilizará para la aplicación del Sistema de Gestión de los Residuos Sólidos.
 - Definir las responsabilidades, horarios de retiro de los residuos, traslado interno de los residuos, definición sitios de acopio y de áreas de retiro de los residuos, contenedores que se utilizarán, barrido y limpieza de estos sitios como de las áreas de circulación, etc.

B. MARCO TEÓRICO

El objetivo es evitar el mal manejo de los residuos y errores en la manipulación de éstos, por lo que es necesario considerar los volúmenes de los contenedores de almacenamiento de residuos y que serán fijados por la administradora.

Una consideración importante en el almacenamiento in situ de residuos, son los efectos del mismo almacenamiento sobre las características de los residuos que son almacenados y que pueden generar:

- Descomposición biológica de residuos orgánicos asociado a mantención de residuos por largos periodos de tiempo.
- Absorción de fluidos producto de la humedad y el tiempo de almacenamiento de éstos en los contenedores.
- Contaminación a las áreas colindantes de los contenedores de los residuos.
- Por otra parte, es Fundamental que todo el personal que labora en patio gastronómico, cumpla con la metodología en función de lograr la mantención adecuada de las áreas del patio.

Areas de Responsabilidad:

Sociedad de Rentas Inmobiliarias

- La administradora es la responsable de Controlar el correcto cumplimiento de las normas de manejo de residuos al interior y exterior del patio gastronómico.
- Fijará las áreas de acopio de Residuos y solicitará el plan de manejo de residuos de cada operador, plan de sanitización de sus áreas y mantención de equipos de extracción.

Locatarios

Serán responsables de los sectores asignados por contrato en lo que a manejo, mantención y cumplimiento de las normas sanitarias se refiere y deberán cumplir con los procedimientos de manejo de residuos aquí dispuestos, en cuanto a su manejo, traslado y deposito en la Zona de Acopio dispuesta para el efecto.

- El sector posterior de los locales y su proyección en el pasillo técnico, es de responsabilidad de cada locatario, debiendo mantenerlo desocupado, limpio y sanitizado, evitando la acumulación de grasa y líquidos percolados.
- Se deberán considerar 02 Lift Containers de 120 Lts. o 240 Lts. por cada local para el depósito de residuos, estableciéndose que deberán estar siempre en el sector de Acopio.
- Los traslados de residuos deberán ser en los Lift Containers y en bolsas plásticas debidamente cerradas y depositadas en el interior del contenedor existente en el sector del área descargas para su retiro por personal externo.

- Para el traslado y posterior disposición de residuos líquidos generados (Aceites y otros), se deberán disponer en recipientes adecuados para este efecto y depositados en área descarga para su posterior traslado a vertedero.

Prohibiciones:

- a) Trasvasije de Basura en Pasillo Técnico.
- b) Estacionar Lift Containers en Pasillo Técnico.
- c) Obstruir y/o entorpecer la circulación en los pasillos, escaleras, puertas, salidas de emergencia.
- d) Fumar dentro de las áreas prohibidas por ley.
- e) Quemar basuras, desechos ni sobras, cualquiera sea su especie.
- f) Eliminar basura en depósito en pasillos, basureros de áreas comunes o generales, baños y alcantarillado.
- g) Ejecutar trabajos de instalación de electricidad, gas, agua, maquinaria, caldera, sin previa autorización escrita de la administración.
- h) Disponer de residuos líquidos en pasillo técnico u otra área diferente a la dispuesta.

Empresa Externa de aseo del Mall.

Será la responsable de;

- Efectuar aseo baños operadores dos veces al día.
- Mantener el sector de atención de mesas debidamente limpio y ordenado.
- Retiro de residuos desde los basureros existentes en el patio gastronómico (sector de mesas de atención)

Empresa Externa de Retiro de Residuos

Será la responsable de;

- Cumplir con los horarios de retiro desde la zona de Acopio y Zona de Carga.
- Mantener el sector de Acopio debidamente limpio y ordenado.

Horarios de retiro de Residuos del Recinto Franco

La administradora tiene dispuesto en el retiro de residuos, según los siguientes horarios y procedimiento de retiro por parte de una empresa externa.

Residuos orgánicos:

	08:00 - 11:00	14:00 - 16:30
LUNES A SABADO	2 RETIROS	2 RETIROS
DOMINGOS y FESTIVOS	01 RETIRO	

- **Zonas de Acopio de Residuos Orgánicos**

El Recinto Franco cuenta con sector de Acopio de residuos ubicado en el sector posterior del modulo central, sector donde se deberán trasladar los Lift Containers con los residuos en forma periódica y vaciar el contenido en bolsas plásticas debidamente cerradas.

El traslado debe efectuarse por el sector posterior al pasillo técnico hacia calle 3 Sur y el área de acopio (Ver plano adjunto).

Manejo Residuos Sólidos:

(Papeles y Cartones, Plásticos)

Los residuos voluminosos que se generen al interior de cada local, deberán ser eliminados antes de ingresar al sector, estando prohibido dejarlos en el pasillo técnico.

Para lo anterior, existe la Zona de Carga debidamente señalizada en sector posterior del modulo central, lugar que cuenta con los medios para la recepción de residuos según el tipo y su posterior retiro por parte de empresas dedicadas al rubro.

El reciclaje de residuos sólidos por norma considera que estos se encuentren descontaminados, por lo que será fundamental cuidar de este aspecto en su sector de disposición. (AREA DE ACOPIO DE RESIDUOS O CONTENEDOS DE BASURA)

Aspectos específicos del retiro

Los planos adjuntos a este documento señalan la ubicación de los contenedores, y los sentidos de evacuación hacia los diversos lugares de retiro.

Los locatarios tendrán en sus locales al menos un Lift Containers de 120 lts. o 240 lts, para acumular los residuos durante el día, si hay generación de

residuos voluminosos como cartón de embalaje o cajas de madera, u otros, se deberá, antes de ingresar al local con estos embalajes, disponer de éstos en el contenedor compactador localizado en el área de carga del modulo central.

Para cuidar el manejo de los residuos se deberá considerar que los residuos sean depositados en bolsas plásticas debidamente cerradas al momento de su traslado a la Zona de Acopio.

Adyacente a la zona de carga se observa la sala de lavado señalada en el plano, en la cual se deberán lavar los Lift Containers.

En los planos adjuntos se definen los sentidos de retiro de cada piso y hacia los distintos puntos de acopio esporádico (salas de acopio) y de retiro hacia disposición final de los residuos.

En conclusión se señala que el retiro de residuos se desarrolla en etapas. Si podemos definir las, estas corresponden a:

1RA. ETAPA

Generación de residuos en el origen:

Corresponde a residuos generados y acumulados en los locales, preparación de productos, sector de atención de mesas desde donde se son retirados y trasladados a la Zona de Acopio de residuos.

2DA. ETAPA

Manejo De Residuos Intermedia

Relacionada con el traslado de estos residuos mencionados anteriormente a la Zona de Acopio y/o al área de retiro, donde serán almacenados finalmente para su retiro y disposición final.

El trazado en los planos indica los diversos sentidos que se usarán en la gestión de los Residuos Sólidos

- a) Los locatarios deberán depositar toda basura, desechos y sobras en bolsas plásticas adecuadas y resistentes para su transporte directamente, fuera del local arrendado y depositarlo en el interior del contenedor del sector de acopio habilitado para estos efectos.
- b) Los locatarios deberán clasificar y separar adecuadamente aquellos desechos y sobras que estén compuestos de materiales reciclables, orgánicos, con aquellos que no lo son.

C. OTROS ASPECTOS

- Los casilleros para cambio de tenidas de trabajo deberán ser incorporados en las bodegas y ajustarse a norma legal vigente:

V. COORDINACIONES.

- 1. Contacto de Emergencia del Recinto :
Portería de Seguridad: 2210495.**
- 2. Subgerencia de Operaciones : 2362000**
- 3. Jefe Centro Comercial : 2213311-66073970**

“El presente Documento Forma parte integrante del contrato y es de carácter permanente.”

**Fdo.) EUGENIO PRIETO KATUNARIC
Gerente General
Zona Franca Punta Arenas**

**Fdo.) Luis Cárdenas Ampuero
Subgerente de Operaciones
Zona Franca Punta Arenas**

Tomé Conocimiento

Operador Patio Gastronomico