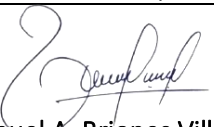
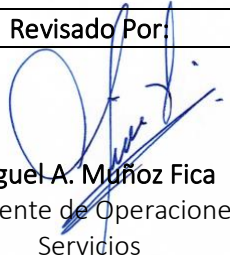


	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 1 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

PROCEDIMIENTO DEL PATIO DE COMIDAS

Elaborado por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
 Manuel A. Briones Villarreal Jefe de Seguridad	 Miguel A. Muñoz Fica Subgerente de Operaciones y Servicios	 Eugenio G. Prieto Katunaric Gerente General

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 2 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por finalidad establecer las normas, responsabilidades y directrices operativas, sanitarias, ambientales y de seguridad que regulan el funcionamiento del Patio de Comidas del Centro Comercial Zona Franca Punta Arenas. Su propósito es garantizar la continuidad operacional, el cumplimiento de la normativa sanitaria vigente, y la adecuada prevención y control de riesgos que puedan afectar a las personas, las instalaciones y el entorno.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todo el personal que presta servicios en Zona Franca bajo el contrato con Sociedad de Rentas Inmobiliarias Limitada.

3. ANTECEDENTES

- **Contrato de Arriendo para Operadores del Patio de Comidas**, vigente entre cada operador y la Sociedad Administradora del Centro Comercial Zona Franca Punta Arenas.
- **Reglamento Interno Operacional de la Zona Franca Punta Arenas (2023)**, que establece los lineamientos generales de funcionamiento, obligaciones de los operadores y normas de convivencia dentro del recinto.
- **Ordenanza Interna de Edificación de la Zona Franca Punta Arenas (2019)**, que regula aspectos constructivos, técnicos y normativos aplicables a las instalaciones comerciales.
- **Acta de Recepción del Local Asignado**, emitida por la Sociedad Administradora y de Explotación de la Zona Franca Punta Arenas, documento que formaliza la entrega del espacio físico y su estado al momento de la recepción.

4. PROCEDIMIENTOS GENERALES

Se adjunta el plano actualizado que identifica las circulaciones, accesos, equipos críticos y demás áreas de interés operativo dentro del Centro Comercial. Este plano constituye una herramienta esencial para la gestión de seguridad, emergencias y continuidad operacional. (Ver Anexo 1)

4.1. Horarios y Accesos de Trabajadores al Recinto Franco

A. Acceso de Trabajadores (Lunes a Sábado)

- Apertura: 06:00 hrs.
- Cierre: 22:00 hrs.

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 3 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

B. Acceso de Trabajadores (Domingos y Festivos)

- Apertura: 06:00 hrs.
- Cierre: 22:00 hrs.

Consideraciones Operativas: La apertura y cierre de portones se realiza por Av. Bulnes. Después de las 22:00 hrs., el control de ingreso y salida queda a cargo del guardia asignado en la caseta de Seguridad ubicada frente a dicho acceso.

Cualquier modificación en los horarios será informada por Sociedad Rentas Inmobiliarias mediante **Circular Oficial**.

4.2. Horario de Ingreso de Usuarios, Encargados y Personal de Servicios

A. Acceso al Centro Comercial (lunes a Domingo y Festivos) para trabajadores y encargados: 08:00 hrs.

B. Acceso habilitado para:

- Personal de usuarios y encargados de locales.
- Empresas de aseo.
- Personal operativo del Centro Comercial.
- Reponedores y personal logístico autorizado.

C. Registro de Ingreso:

- Todo trabajador deberá registrarse en el punto de acceso habilitado, proporcionando:
 - Nombre completo
 - RUT
 - Local o área de trabajo
 - Hora de ingreso
- El registro será efectuado por el servicio de Seguridad (guardia) en una aplicación de registro.

D. Cierre de Locales:

- **Cierre comercial:** 21:30 hrs.
- Posterior al cierre, se permite el ingreso y permanencia solo de personal destinado a aseo, orden, limpieza o reposición interna del local.

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 4 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

E. Atención de Público General

Horario de Atención: La atención al público se inicia todos los días incluidos domingos y festivos a partir de las 10:30 horas. Este corresponde al horario mínimo de apertura, pudiendo cada usuario o locatario iniciar sus actividades antes de esa hora si así lo desea, siempre manteniendo el mismo horario oficial de cierre establecido para el Módulo Central.

4.3. Ingreso y Salida de Elementos, Mercaderías y Enseres

A. Normativa General

- Todo ingreso o salida de mercaderías, mobiliario, equipos u otros elementos requiere autorización previa de Aduanas, El usuario deberá gestionar la solicitud correspondiente ante la Dirección Regional de Aduanas, en la Oficina del Servicio ubicada en Zona Franca.
- El documento emitido deberá ser visado, timbrado y autorizado por Aduanas previa revisión.
- Se deberá adjuntar obligatoriamente:
 - Listado detallado de elementos
 - Factura o Guía de Despacho
 - Declaración de Ingreso (Si aplica)
 - Antecedentes adicionales que solicite Aduanas para control

B. Trabajos en Dependencias del Recinto Franco

Todo trabajo, intervención técnica, mantención o modificación que se realice tanto en el interior como en el exterior de los locales debe contar con autorización previa de la Sociedad Administradora.

C. Requisitos para Solicitar Autorización:

El operador deberá presentar una solicitud formal a la Gerencia General de la Sociedad Administradora, indicando:

1. Fecha y horario en que se realizarán los trabajos.
2. Descripción detallada de los trabajos o intervenciones a ejecutar.
3. Listados del personal que ejecutará los trabajos, incluyendo:
 - Nombre completo
 - RUT
 - Empresa contratista, si aplica
4. Cumplimiento de normas de seguridad y prevención de riesgos exigidas para trabajos en instalaciones comerciales y/o energizadas.

La autorización deberá encontrarse aprobada antes del inicio de cualquier actividad.

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 5 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

D. Trabajos de Mayor Envergadura en Locales

En caso de ejecutarse trabajos de mayor envergadura (por ejemplo, modificaciones estructurales, ampliaciones, intervenciones mayores en instalaciones o infraestructura), estos deberán cumplir estrictamente con el Protocolo de Proyectos y Autorizaciones establecido en la Ordenanza Interna de Edificación de la Zona Franca de Punta Arenas (Edición 2019).

Ningún trabajo podrá ejecutarse sin la aprobación previa de la Sociedad Administradora y, cuando corresponda, de los organismos fiscalizadores competentes.

E. Cierre del Local

1. Horario de cierre: El cierre comercial para atención de público es a las 21:30 horas.
2. Cierre físico del local: Verificar que todas las puertas, ventanales, accesos secundarios y cortinas metálicas se encuentren correctamente cerradas y aseguradas.
3. Corte de suministros: Antes de retirarse, el encargado debe asegurarse de dejar cerrados y/o cortados los suministros, tales como:
 - Gas
 - Agua
 - Equipos eléctricos no esenciales
 - Esto con el fin de prevenir emergencias, fugas, siniestros o fallas operacionales fuera del horario laboral.

F. Apertura del Local

Revisión previa de seguridad: Antes de proceder a abrir la cerradura, se debe inspeccionar visualmente la chapa, candado, cerradura y marco, verificando que no existan daños, manipulación indebida o indicios de vulneración.

Acción ante sospecha: Si el encargado detecta cualquier situación anómala o indicio de intento de forzamiento, deberá suspender la apertura y comunicarse de inmediato con el personal de Seguridad del recinto.

Los teléfonos oficiales para comunicación directa, según la información vigente, son los siguientes:

- **Jefe de Seguridad del Recinto** - Teléfono: +56 9 76604566
- **Turno Módulo Central** - Móvil: +56 9 4264 8889 (disponible en horario de funcionamiento del Centro Comercial)
- **Turno Recinto** - Móvil: +56 9 4264 8885 (disponible 24 horas, de lunes a domingo)

Botón de pánico - Instalado en cada local del Módulo Central.

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 6 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

Debe mantenerse presionado por 5 segundos, su activación envía alerta inmediata a Seguridad, quienes acudirán al lugar para brindar apoyo.

5. EMERGENCIAS OPERACIONALES Y PLAN DE REDUCCIÓN DE RIESGOS 2025

Toda emergencia como fuga de gas, incendio, sismo, emergencia médica, derrame peligroso u otro evento similar debe manejarse siguiendo lo indicado en el Plan de Reducción de Riesgos 2025.

Este Plan establece de manera oficial:

- Qué hacer en cada tipo de emergencia.
- Las funciones del personal y operadores.
- Las rutas de evacuación y puntos de encuentro.
- Cómo comunicar y alertar una situación de riesgo.
- Las medidas para prevenir y reducir daños.

Cada operador debe utilizar este Plan como base para elaborar su propio Plan de Emergencia interno, adaptado a su local, respetando siempre las normas generales del Recinto Franco.

6. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE MANEJOS DE RESIDUOS

El presente sistema tiene por finalidad evitar el mal manejo de residuos, prevenir la contaminación ambiental y cumplir con las normas sanitarias vigentes.

Para ello, se consideran los tipos y volúmenes de contenedores establecidos por la Administradora y las disposiciones operativas del Módulo Central.

Una inadecuada gestión de residuos puede generar:

- Descomposición acelerada de residuos orgánicos por tiempos prolongados en almacenamiento.
- Acumulación de humedad y filtraciones dentro de los contenedores.
- Contaminación del pasillo técnico y áreas adyacentes.

Por ello, todo el personal del Patio comida debe cumplir rigurosamente este procedimiento.

6.2. Áreas y Responsabilidades

A. Sociedad de Rentas Inmobiliarias (Administradora)

- Supervisar el manejo adecuado de los residuos dentro y fuera del Patio Gastronómico.
- Definir puntos de acopio, itinerarios de retiro y volúmenes de los contenedores.

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 7 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

- Solicitar a cada operador su Plan de Manejo de Residuos, plan de sanitización y registro de mantenimiento de equipos.

B. Locatarios / Operadores

Responsables directos del manejo de residuos en su respectiva área de trabajo.

Obligaciones:

- Mantener limpio el sector posterior del local y pasillo técnico.
- Contar con dos Lift Containers (120 L o 240 L) ubicados exclusivamente en la zona de acopio.
- Trasladar residuos en bolsas plásticas cerradas, utilizando Lift Containers, hasta el contenedor del sector de carga.
- Los residuos líquidos, como aceites u otros, deben guardarse en recipientes adecuados y bien cerrados. Su retiro debe realizarlo una empresa autorizada, y el locatario deberá entregar a la Administración el certificado que acredite dicho retiro y la correcta disposición final del residuo.

C. Prohibiciones:

- Trasvasijar basura en el pasillo técnico.
- Estacionar Lift Containers en el pasillo técnico.
- Bloquear pasillos, escaleras o salidas de emergencia.
- Fumar en áreas prohibidas.
- Quemar basura o restos de comida.
- Depositar basura en pasillos, baños o alcantarillado.
- Realizar trabajos eléctricos, de gas o agua sin autorización escrita de la Administradora.
- Descargar residuos líquidos fuera de la zona autorizada.
- Transitar con cubre calzado por las áreas comunes; su uso está permitido únicamente dentro del local comercial.

D. Horarios recomendados de retiro de residuos

El retiro de residuos desde los locales se efectuará únicamente en los siguientes horarios:

- 10:30 a 11:30 horas
 - 15:00 a 15:30 horas
 - 19:30 a 20:00 horas
- (De lunes a domingo).

Los locatarios deberán entregar sus residuos exclusivamente en bolsas plásticas cerradas, quedando prohibido dejar cajas, embalajes o cualquier tipo de desecho en pasillos, accesos o zonas comunes. Además, si la

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 8 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

eliminación de residuos se realiza durante el horario de atención de público, esta deberá efectuarse únicamente por el exterior del local, utilizando la salida hacia el pasillo técnico.

6.3. Horarios Oficiales de Operación

A. Horarios oficiales de carga, descarga y tránsito de mercancías

Las actividades de carga, descarga y reposición de mercancías solo pueden realizarse en las siguientes franjas:

- 07:00 a 10:30 horas
 - 13:00 a 15:00 horas
 - 19:30 a 22:00 horas
- (De lunes a domingo).

Cualquier operación que deba realizarse fuera de las franjas horarias establecidas deberá efectuarse exclusivamente por Calle 3 Sur, utilizando el Pasillo Técnico. En estos casos, los locatarios deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar que la actividad se ejecute sin generar observaciones ni incidentes.

B. Canales de solicitud y coordinación

Toda excepción relacionada con:

- Ingreso de mercancías fuera de horario
- Retiro de residuos en horario especial

Debe solicitarse formalmente a los siguientes correos:

- rlopez@zonaaustral.cl
- mmunoz@zonaaustral.com
- supervisortc@zonaaustral.cl

La solicitud debe incluir:

- Motivo de la excepción
- Fecha
- Franja horaria requerida
- Antecedentes que justifiquen la solicitud

6.4. Residuos Sólidos: Papel, Cartón y Plásticos

- Los cartones y residuos voluminosos deben eliminarse exclusivamente en la Zona de Carga.
- Deben estar limpios para cumplir norma de reciclado.

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 9 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

- Cajas de embalaje no deben entrar al local; deben ser llevadas directamente al compactador del área de carga.
- También en calle 3 Sur con Norte / Sur se encuentra el punto de reciclaje de la Sociedad Administradora.

7. CUMPLIMIENTO NORMATIVO

7.1. Auditorías Sanitarias

Con el fin de garantizar la inocuidad alimentaria y el cumplimiento estricto de la normativa vigente, la Administración de la Zona Franca establece la obligación de realizar auditorías sanitarias periódicas a todos los locales que manipulan, elaboran o comercializan alimentos dentro del Centro Comercial. Estas auditorías se fundamentan en lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 977, Reglamento Sanitario de los Alimentos, y en las obligaciones contractuales que exigen a cada locatario mantener condiciones higiénicas, operacionales y estructurales adecuadas para prevenir riesgos a la salud pública.

Las auditorías permiten verificar el cumplimiento de los requisitos sanitarios, evaluar prácticas de manipulación, revisar el estado de la infraestructura y equipos críticos, y asegurar la correcta implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM). Asimismo, constituyen una medida preventiva para evitar sumarios sanitarios, sanciones de la SEREMI de Salud y situaciones que puedan poner en riesgo la operación del Patio de Comidas o la seguridad de los usuarios.

Finalmente, este proceso garantiza estándares homogéneos de higiene y seguridad alimentaria entre todos los locales, fortaleciendo la calidad del servicio, respaldando la gestión de la Administración y entregando evidencia documentada frente a cualquier incidente, reclamo o fiscalización externa. Por estas razones, la realización y cumplimiento de auditorías sanitarias forman parte esencial del presente procedimiento y son de carácter obligatorias.

7.2. Certificaciones

A. Certificación Sello Verde (SEC)

Todos los locales del Centro Comercial que operan con artefactos a gas deben contar con la certificación vigente conocida como “Sello Verde”, emitida por un instalador autorizado y registrada ante la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Este sello acredita que la instalación cumple con la normativa establecida en la Ley N° 18.410, que regula la SEC, y en el Reglamento de Instalaciones de Gas (DS N° 66/2007 del Ministerio de Energía), el cual obliga a mantener instalaciones seguras, sin fugas y con artefactos en buen estado operativo. El Sello Verde certifica que la instalación no presenta riesgos inmediatos y que la próxima inspección obligatoria deberá realizarse dentro de un plazo máximo de dos años, periodo fijado por la SEC para instalaciones consideradas seguras.

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 10 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

La certificación bianual es obligatoria porque garantiza el cumplimiento normativo, reduce el riesgo de incendios o explosiones, protege la seguridad de los usuarios y trabajadores y permite a la Administración acreditar que cada local mantiene sus instalaciones de gas en condiciones óptimas. La ausencia de esta certificación expone a los locatarios y a la administración a sanciones, además de comprometer la continuidad operativa del Patio de Comidas ante fiscalizaciones de la SEC o emergencias internas.

B. Certificado TE1 para instalaciones eléctricas nuevas o modificadas

Toda instalación eléctrica nueva, ampliación, modificación o regularización realizada en un local comercial debe contar con el Certificado de Instalación Eléctrica TE1, emitido por un instalador eléctrico autorizado y registrado en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Esta obligación se sustenta en la Ley General de Servicios Eléctricos (DFL N° 4/2007) y en el Reglamento de Instalaciones Eléctricas de Baja Tensión (DS N° 109/2018 del Ministerio de Energía), los cuales establecen que todo trabajo eléctrico debe ser certificado para validar que cumple con normas técnicas de seguridad, capacidad de carga, protección diferencial, puesta a tierra y correctos esquemas de distribución.

El TE1 garantiza que la instalación eléctrica es segura, adecuada para los equipos gastronómicos y no presenta riesgos de cortocircuitos, incendios o fallas que puedan afectar la operación o la seguridad del público. Además, constituye un respaldo formal ante inspecciones de la SEC, asegurando que los locales mantienen infraestructura eléctrica autorizada y apta para operar conforme a la normativa nacional.

7.3. Reglamento Interno Operacional

El cumplimiento estricto del presente procedimiento es obligatorio para todos los locales del Patio de Comidas, ya que sus operaciones deben ajustarse a las normas, instrucciones y disposiciones emitidas por la Sociedad Administradora de Zona Franca. El Reglamento Interno Operacional (RIO) establece expresamente que toda persona natural o jurídica autorizada para operar en la Zona Franca debe cumplir con las leyes, reglamentos y disposiciones contractuales aplicables, además de acatar las instrucciones impartidas por la Administración mediante circulares u otros medios. Asimismo, el RIO faculta a la Administración para controlar, fiscalizar y autorizar todas las actividades desarrolladas en sus recintos y garantiza su potestad para fijar normas sobre almacenamiento, manipulación, funcionamiento y medidas operativas que deben respetar Usuarios y Locatarios. El incumplimiento de estas obligaciones constituye una infracción grave, susceptible de multas o término anticipado del contrato.

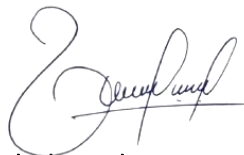
A ello se suma que, conforme al contrato de arriendo, cada Locatario debe cumplir íntegramente las obligaciones técnicas, sanitarias, de seguridad, construcción y operación que se le imponen. El RIO lo refuerza al establecer que los Locatarios deben mantener sus instalaciones en condiciones adecuadas, cumplir las normas sectoriales (SEC, Salud, SAG, SERNAC, entre otras), respetar los procedimientos estandarizados dictados por la Administración y cumplir debidamente sus contratos. El presente procedimiento, por tanto, no es solo una guía operativa, sino una exigencia normativa y contractual, cuyo fin es asegurar la operación segura, higiénica y

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 11 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

estandarizada de todos los locales, resguardar la imagen del Patio de Comidas y evitar infracciones que puedan derivar en sanciones administrativas, cierre temporal o responsabilidad para el Locatario.

8. CONCLUSIÓN

El presente Procedimiento del Patio de Comidas establece un marco operativo, sanitario, ambiental y de seguridad indispensable para garantizar el funcionamiento ordenado y seguro del Centro Comercial Zona Franca Punta Arenas. Su cumplimiento obligatorio por parte de todos los operadores y locatarios asegura la protección de las personas, la continuidad operacional, el resguardo de las instalaciones y el respeto de la normativa vigente, fortaleciendo así la calidad del servicio y la gestión integral del recinto.



Manuel Alejandro Briones Villarreal
Jefe de Seguridad
Sociedad de Rentas Inmobiliarias Ltda.

	PROCEDIMIENTOS DEL PATIO DE COMIDAS		Página 12 de 10
	Procedimiento: 09	Versión: 02	Fecha 18-11-2025

ANEXO (1)

PLANO DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN

MODULO CENTRAL

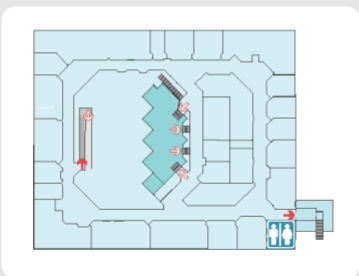
PLANTA 1° PISO

SIMBOLOGÍA

-  Vías de evacuación
-  Escalera a 1° Piso
-  Escaleras
-  Espacio Cardioprotectado
-  Baños
-  Informaciones
-  Tótem de Información
-  Ubicación Observador

PLANTA 2° PISO





TELEFONOS DE ORGANISMOS DE EMERGENCIA	
Carabineros de Chile	133
Policía de Investigaciones	134
Bomberos	132
SAMU	131

